

# ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA QUE LA M. I. COMISIÓN DE POLÍTICAS SOCIALES DEL PLENO DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA CELEBRÓ EL DÍA 19 DE FEBRERO DE 2024

## ASISTENTES:

### GRUPO MUNICIPAL PP

D<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Ángeles Orós Lorente (Presidenta)  
D<sup>a</sup> Ruth Bravo Barrio (Vicepresidenta)

### GRUPO MUNICIPAL PSOE

D. Francisco Galán Calvo  
D<sup>a</sup> Eva Cerdán Diago

### GRUPO MUNICIPAL VOX

D. Armando Martínez Pérez  
D<sup>a</sup> Eva maría Torres Pulido

### GRUPO MUNICIPAL ZeC

D. Jesús Domínguez Sanz

En el Salón del Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza, siendo las nueve horas y cuatro minutos del día diecinueve de febrero de dos mil veinticuatro, se reúne la M. I. Comisión de Políticas Sociales del Pleno del Ayuntamiento de Zaragoza, con la asistencia de las personas al margen reseñadas.

Asiste también D<sup>a</sup> Paloma Espinosa Gabasa, concejala del Grupo Municipal Popular.

Asisten, asimismo, D. Javier Badal Barrachina, Coordinador General del Área de Políticas Sociales, D<sup>a</sup> Astrid García Graells, Jefa del Servicio Administrativo de Acción Social y Familia, D. Francisco José Rivas Gorostiaga, Jefe del Servicio de Servicios Sociales Comunitarios, D<sup>a</sup> Elisa Floría Murillo, por la Intervención General y D.

Luis-Javier Subías González, Letrado de la Oficina Técnico-Jurídica de Asistencia al Pleno y sus Comisiones, que actúa como Secretario de la Comisión, asistido por la administrativa de dicho Servicio, D<sup>a</sup> M.<sup>a</sup> Pilar Martín Giménez, con el fin de tratar el siguiente

## ORDEN DEL DIA

### Aprobación acta anterior (1 asuntos a tratar)

1. Aprobar, si procede, el acta de la sesión anterior de fecha 24 de enero de 2024.

Se aprueba por unanimidad.

## DAR CUENTA DE DECRETOS Y RESOLUCIONES DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO UNIPERSONALES

### SEGUIMIENTO DE LA GESTIÓN DE ALCALDÍA Y DE SU EQUIPO DE GOBIERNO (12 asuntos a tratar)

#### Interpelaciones (5 asuntos a tratar)

16. [ZEC] Para que la Sra. Consejera informe del estado de tramitación de las Ayudas de Urgencia durante el año 2023 [Cod. 7.042]

Sra. Presidenta: Señor Domínguez, tiene la palabra.

Sr. Domínguez Sanz: Sí, muchas gracias. Buenos días a todos y todas. Bueno, estamos en una de las primeras comisiones del año. Es un buen momento para hacer balance de algunas de las cuestiones, de algunas de las políticas que se están llevando a cabo y, en concreto, en esta interpelación traemos un clásico de esta Comisión, como son las ayudas de urgencia, una de las partidas más importantes, por no decir casi la única en la que se basan sus políticas y que, bueno, como veníamos anunciando, pues hay algunas cosas

que nos preocupan. No van a ser argumentos muy nuevos, posiblemente, pero lo que sí que es cierto es que todos los datos que tenemos confirman lo que venimos diciendo desde hace años, ¿no?

En primer lugar, todo lo referente a la ejecución, ¿eh? Ya tenemos la ejecución cerrada a 31 de diciembre, cerrada a final de enero, pero con fecha 31 de diciembre. Nos encontramos que, de un presupuesto inicial de 15'4 millones, tras modificaciones presupuestarias, este presupuesto quedó en 13'4, es decir, 2'8 millones menos, y nos encontramos, como habíamos anunciado, que, a fecha 31 de diciembre, hay un remanente de 965.000 euros, un remanente que supondría una ejecución, con las modificaciones, de un 90 %, pero, si tomamos en cuenta las modificaciones presupuestarias, supondría que, del presupuesto inicial, se han gastado 3'8 millones menos y sería una ejecución rondando el 75 %. Es un remanente similar al que se dio en el año 2022, que también estaba en torno a esos 4 millones de euros y que se suma a todos los remanentes que ha habido a lo largo de la pasada legislatura, que sumaban casi 9 millones de ayudas de urgencia sin gastar, que se podían haber destinado, o bien a eso, o bien a otras necesidades a las que no se han destinado.

Pero no solamente hay un problema con la ejecución, sino que también, si tomamos los propios datos del Servicio, existe un problema o entendemos que puede existir un problema con a qué van a destinar estas ayudas. Decía Maslow, famoso psicólogo, que si todo lo que tienes en la mano es un martillo, tratarás todo como un clavo. Y esto es un poco lo que está pasando con las políticas de este Gobierno. ¿Cómo, si no, se explica que el 72 % de todas las ayudas vayan destinadas a alimentación, en comparación con el 59 % que se destinaba en 2019 o el 55 % en 2018? ¿Qué pasa, la única necesidad de la población es la alimentación? ¿Cómo se explica también que las partidas destinadas a suministro energético sean 1800 ayudas menos que en 2018 y con un gasto inferior en 180.000 euros? ¿O cómo se explica que en 2023 se destinara a otro tipo de ayudas que no sean alimentación, electricidad o suministro, 2000 ayudas menos que en 2018?

Pero especialmente, como también señalábamos en una pasada comisión, nos preocupan las ayudas destinadas a la infancia. En 2018 se tramitaron casi 500 ayudas más que en 2023 destinadas a infancia: comedor, guardería, material escolar, actividades extraescolares, etcétera; y se destinó además una cuantía 169.000 euros mayor que en 2023. Pero es que hay conceptos concretos, como las ayudas destinadas a pago de comedor o material escolar, que son inferiores en cuantía y número a 2018 o hay datos muy preocupantes, como que se destine la pírrica cantidad de 46.000 euros a pago de ayudas a guardería mientras destinan tres millones al pago de guarderías para familias hasta 67.000 euros con dos hijos. Me parece que hay un problema claro de desequilibrio o desigualdad. Está visto que el martillo son las ayudas de alimentación y sus clavos las familias vulnerables de la ciudad.

Pero no solamente nos queremos detener en esto, sino en otra cosa de la que usted también adolece muchas veces y es los tiempos de resolución de las ayudas, ¿vale? Otra vez nos vamos a basar en los datos del Servicio que ustedes mismos nos han proporcionado. Lo cierto es que su maravillosa gestión de estas ayudas ha hecho que los tiempos se hayan acortado en medio día, 0'62 días, y el abono a proveedores en 1'67, o sea, un día y medio. Unos tiempos, por cierto, que están empeorando progresivamente desde 2020. En 2020, estos tiempos eran de 3'53 días; en 2021, 3'91; en 2022, 4'73; y ahora estamos en esta media de 5'17 días. Pero es que, además, de los 26 conceptos que se recogen a la hora de valorar estos tiempos, en 22 conceptos el tiempo de resolución y abono de las ayudas se ha incrementado, o sea, solamente se ha reducido en cinco, y todo muy ligado también a las ayudas de alimentación que por su sistema de gestión se tramitan, se conceden y se pagan casi en el mismo momento.

Bien, una situación, además, que decimos que está empeorando a lo largo del tiempo y posiblemente vemos que va a ir empeorando progresivamente debido a los graves problemas que cada vez está habiendo con Intervención, que cada vez pone más reparos a las ayudas, cada vez dificulta más la gestión, cada vez sume más en una espiral de burocracia informes y contrainformes a los centros de Servicios Sociales a la hora de tramitar ayudas que no sean de alimentación. En resumen, una gestión de ayudas de urgencia que, no vamos a negar que se ha incrementado el presupuesto, obviamente, y que el gasto es importante, pero que adolece de graves problemas de gestión y que, además, se basa únicamente en ayudas a alimentación cuando las necesidades de la ciudadanía son mucho más variadas y atienden a otras muchas más problemáticas. Gracias.

**Sra. Presidenta:** Pues no esperaba menos de usted, ¿verdad? Un clásico. Y se nota que hace poco seguimiento de la Comisión y del Área de Políticas Sociales, entiendo, porque tiene muchas otras tareas, porque, desde luego, se nota que tiene escaso conocimiento de las políticas que este Área desarrolla y, desde luego, una mirada bastante corta con respecto a lo que nosotros realizamos por algo que ustedes no

tienen muy claro. Miren, para mí que las ayudas de urgencia hayan subido y que cada vez tengamos que destinar más presupuesto no es ningún éxito, en todo caso, es todo lo contrario, porque ojalá tuviéramos a menos familias pidiendo ayudas de urgencia. Ustedes dieron a unas 11.300 familias el último año completo que tuvieron, en el año 2018; nosotros hemos llegado a más de 14.000 y, por tanto, entiendo que sus argumentaciones tienen más que ver con su pensamiento político, ¿verdad?, que con la realidad que tienen las ayudas de urgencia.

Y no estamos contentos porque el que haya más familias y más presupuesto significa que hay más familias que se acercan al Ayuntamiento de Zaragoza porque tienen más necesidades y porque otros mecanismos de otras administraciones no están funcionando como debieran. Fundamentalmente porque las ayudas de urgencia les recuerdo que son puntuales y complementarias de otras que son derechos subjetivos. Y visto está que la izquierda, con ese escudo social, y usted forma parte de esa amalgama de partidos de izquierda, no están llegando a la altura de las circunstancias. Y luego le daré algún dato de qué hace este Ayuntamiento con las ayudas de urgencia y qué hace su Gobierno de España con el ingreso mínimo vital, aunque creo que ya lo hablamos en una comisión anterior.

Porque es que, además, el problema que tenemos es que las políticas del Gobierno de España y de los socios que forman el Gobierno de España van más hacia el subsidio que hacia los itinerarios de inclusión sociolaboral, que es el reto, y la mejora de las condiciones de las personas vulnerables. De hecho, no se ha desarrollado ninguna innovación con respecto a lo que tiene que ver con los itinerarios de inclusión sociolaboral, que sería el reto, sería el empleo y sería la economía, mucho más que se incremente el número de familias que no llegan a fin de mes y que están siendo vulnerables. Como le digo, en nuestro caso, creo que este Ayuntamiento está a la altura, está a la altura de la gestión y del presupuesto. Ustedes, 11.000 y poco familias; nosotros, más de 14.000 familias que han pedido más de una vez esta ayuda de urgencia porque los derechos subjetivos con los que a ustedes se les llena la boca no llegan y fallan más que una escopeta de feria.

Mire, en el año 2023, las ayudas de urgencia del Ayuntamiento, como le he dicho, son más de 14.000 familias. Han subido un 3'5 con respecto al año anterior. El 71'6 es en alimentación, sí, señor. Tampoco vamos a decirles a las familias qué es lo que más necesitan, qué es lo más perentorio y, por tanto, las ayudas de alimentación son el primero, destinándose 8'3 millones de euros y un aumento del 3,5 %. También han subido las de comedor escolar un 5 %; las de material escolar, casi un 7; salud bucodental, un 8'8. El importe de las ayudas concedidas se elevó a 14 millones de euros, es decir, 768.000 euros más que en el año 2022, y representa un 5'8 de un presupuesto de 15'4 millones. Y toda la perorata que usted me ha soltado previamente sabe que es por los remanentes, como usted bien ha dicho, y se han destinado fundamentalmente al SAD y algún otro elemento del presupuesto. El presupuesto en total en política social roza el 97 % de ejecución. Y, por tanto, cuénteme usted lo que quiera, pero, en este caso, 14 millones de euros. Le vuelvo a repetir que solemos intentar presupuestar de manera holgada las ayudas de urgencia, no como ustedes, que luego tenían que hacer modificaciones de crédito para poder pagar esas ayudas. Por tanto, esa presupuestación holgada hace que este año hayamos cumplido con 14 millones, y es cierto, nos ha sobrado del presupuesto ordinario, si no contamos los remanentes, un millón y medio. La media se sitúa en 313 euros, un 5'5% más que el año anterior, que eran 296.

Y en cuanto a los plazos de las ayudas a la alimentación, estamos en una media de 2'2 días. Ustedes estaban en 2'5. Le parecerá poco, pero es 4 décimas menos que ustedes. Y, en ese sentido, la media de demora general es de 5'1 frente a la que ustedes tenían, que era el 5'7. Como se puede apreciar con los datos expuestos, es realmente satisfactoria la gestión y el presupuesto que se está haciendo de estas ayudas. Les recuerdo que ojalá tuviéramos que gestionar menos. En ese sentido, en 2024 hemos mantenido el presupuesto, porque el histórico nos dice que van a ir a más y, por tanto, vamos a seguir siendo previsores; y, en segundo lugar, y cuando ya no me queda tiempo, le voy a explicar que no nos vamos a quedar ahí, sino que estamos planteando mejoras normativas, mejoras en la herramienta de gestión y un plan de racionalización y mejora de los Centros Municipales de Servicios Sociales que redundará en que aún mejoremos más una gestión que ustedes, bueno, tampoco es que se mataran por mejorarla. Para su réplica, señor Domínguez.

**Sr. Domínguez Sanz:** Sí, señora Orós. Nosotros tampoco estamos orgullosos de que se incremente la pobreza y que cada vez haya más familias que precisen de estas ayudas, el problema es que las ayudas no son más que un instrumento.

Mire, el otro día en el Consejo de Ciudad, la representante del Colegio de Trabajo Social en el Consejo de Ciudad, hablando de los presupuestos, venía a valorar la importancia de las políticas sociales de este Ayuntamiento, pero una de las cosas que decía es que el Ayuntamiento no puede basarse solamente en ayudas de urgencia, tiene que precisamente desarrollar lo que usted está diciendo, planes de inclusión, proyectos de inclusión... Recordaré que se han eliminado 1'5 millones en proyectos de inclusión durante la pasada legislatura en este Ayuntamiento. No es su Área, porque antes eran del Área y luego pasaron a Fomento, pero se eliminaron esos convenios que lo que estaban destinados es al empleo y la formación de personas en situación de exclusión. Pero, bueno, entonces, a partir de ahí, evidentemente, pelotas fuera.

¿Nos va a hablar del IMV? Bueno, hablamos en el último Pleno de este tema. Le hablaremos de la gestión de IAI del Partido Popular, ¿no?, con miles de familias esperando año y medio a que le tramitaran un Ingreso Aragonés de Inserción. No se trata de eso. Estamos hablando del Ayuntamiento, de su gestión de las ayudas de urgencia, de la que ustedes sacan pecho sistemáticamente. Y podrá decir lo que sea, pero la realidad es tozuda y los datos son tozudos. Los datos nos dicen que hay casi 4 millones sin ejecutar en ayudas de urgencia, si sumamos los 2'8 que se retiraron vía modificación, que los tiempos supuestos de mejora siguen siendo una mejora pírrica, que, además, están empeorando objetivamente desde 2020, y habrá que plantearse que es lo que está pasando, porque se está incrementando poco, pero se están incrementando, y es especialmente sangrante todo lo que tiene que ver con las ayudas a las familias.

En resumen, bueno, alguien nos tendrá que explicar también cómo es posible que se gasten 14 millones de euros, que es una cifra superior al presupuesto existente. Alguien me lo tendrá que explicar en un momento, porque son datos que no acabo de entender de ninguna manera.

Y poco más. Podrán decir lo que sea, podrán repetirlo todas las veces que sea, pero los datos son tozudos. Es algo que se está repitiendo sistemáticamente, no este año, sino los últimos años, y creo que es el momento de, bueno, replantear este tema. No se trata de tramitar más ayudas, sino ver si tiene sentido que todo sea alimentación. Nos dice: "No vamos a decir a las familias lo que necesitan". El problema es ese. El problema es que se les está diciendo a las familias lo que necesitan. Se están tramitando ayudas de urgencia de alimentación a cascoporro porque los problemas de gestión de cualquier otra ayuda son tales que los técnicos dicen: "Mira, yo te tramito una ayuda de alimentación y fuera, porque no tengo capacidad para tramitarte una ayuda para un alquiler que va a tardar dos meses y que, además, Intervención me va a poner problemas, que me la van a devolver, que voy a tener que hacer 300 informes para tramitarla, etcétera, etcétera, etcétera". O sea, que precisamente se trata de que ajustemos nuestros instrumentos a las necesidades de la familia y no al revés, que encajemos todo a martillazos en lo que son las ayudas de urgencia como única estrategia.

**Sra. Presidenta:** Yo vuelvo a repetirle que ustedes, en gestión y en presupuesto de las ayudas de urgencia y de cualquier otra Área del Ayuntamiento o de este mismo Servicio, no le admito ninguna lección de nada. Fundamentalmente porque en la breve y nefasta etapa en la que ustedes estuvieron como responsables de Política Social, si quiere le cuento cómo estaba el escenario, si quiere le cuento cómo estaban los contratos, si quiere le cuento cómo estaban los diferentes elementos.

Le vuelvo a repetir: nosotros ayudamos a 14.000 familias, a más de 14.000 familias. Ustedes llegaban pírricamente a 11.000, ¿de acuerdo? En el caso de la alimentación, es muy recurrente por muchos factores: por la subida de la cesta de la compra, porque es más necesario alimentarse y porque, en algunos casos, las ayudas puntuales, como pueden ser a la salud bucodental o a la ortopedia, son puntuales en un momento muy concreto, no son recurrentes, como pueden ser las de alimentación.

De todas maneras, y lo vuelvo a repetir, se estudia usted poco o trabaja usted poco, y eso que es usted, en teoría, experto, lo que hace este Ayuntamiento en colaboración con las entidades sociales y propiamente con lo que tiene que ver en materia de inclusión sociolaboral de las personas vulnerables. Fundamentalmente, porque los Gobiernos de la izquierda han hecho poco o nada con respecto a ese tema. Le recuerdo: 7 millones de euros que llegaron del Gobierno de España para procesos de inclusión sociolaboral. Y, cuando quiera, le cuento para qué ha servido. Por supuesto que voy a hablar del ingreso mínimo vital, derecho subjetivo de las personas para tener un ingreso mínimo, ¿de acuerdo?, para poder vivir. Llega una de cada cuatro. En el año 2022, les sobraron 1.000 millones de euros que tuvieron que devolver porque fueron incapaces de gestionarlo y, por tanto, lo que debería ser el paraguas para ayudar a las familias con carácter general no funciona. ¿Y qué funciona? Las ayudas de urgencia del Ayuntamiento de Zaragoza, funcionan. 14.000 familias, 15'4 millones de presupuesto. No sé de dónde se saca usted el que hemos partido de déficit y de menos dinero, porque el presupuesto son 15'4. El presupuesto son 15'4 y hemos ejecutado 14

millones de euros. Cada año va subiendo, lo que significa que cada vez va a ser, desgraciadamente, necesario el incrementar esas ayudas de urgencia que nosotros sí que vinculamos a los procesos de inclusión sociolaboral. Porque el reto es que esas familias puedan tener un empleo digno y no tengan necesidad de tener que recurrir a estas ayudas.

Quiero decirle, y se lo he dicho antes, que no nos vamos a quedar ahí, no vamos a hacer como ustedes, no nos vamos a quedar ahí. En otro momento, porque ya no me da tiempo, le voy a hablar de qué mejoras normativas vamos a hacer. A corto plazo, una nueva instrucción en la que podamos incorporar aquellos productos que eran excepcionales. Queremos convertirlos en productos que puedan pedir las familias y ampliar el tema de las excepciones cuando esas familias especialmente vulnerables estén en peligro de estabilidad de la unidad familiar. Mejorar la herramienta de gestión, que tiene 13 años, como usted bien sabe, y un plan de racionalización y mejora que en el siguiente punto, como va un poco más o menos de lo mismo, le contaré con detalle.

### **17. [ZEC] ¿Qué medidas va a tomar la Sra. Consejera para afrontar los importantes tiempos de demora en los Servicios Sociales? [Cod. 7.043]**

**Sra. Presidenta:** Señor Domínguez, tiene la palabra.

**Sr. Domínguez Sanz:** Sí, muchas gracias. Señora Orós, lo primero de todo, no creo que utilizar el argumento "ad hominem" de descalificar al interpelante en vez de a la interpelación proceda. No sé, le esperaba mucho más nivel, ¿no? Respecto al IMV, bueno, me parece muy bien todo lo que está pasando. Ya le dije en el pasado Pleno que yo no voy a defender la gestión que se está haciendo en el IMV, pero ustedes tampoco se apuntan a mejorarlo, ¿eh?, que se lo propusimos, que se le propuso a la Diputación General la gestión y que el Ayuntamiento colaborara y ustedes votaron en contra. Y, por último, los datos son de Contabilidad. O sea, Plan de Choque de Ayudas Urgencia Social: 5.850.000, presupuesto inicial; modificación presupuestaria, 2.400.000; definitivo, 3.450.000. Alimentación, 9'580; modificación presupuestaria, 480; definitivo 9'131. Total, 8'28. Total 13 millones, no 15. O sea, esas son las cuentas de Contabilidad.

Bien, pero voy a entrar en lo que es el texto de la interpelación. Lo primero de todo, en este tema me gustaría agradecer a los técnicos el trabajo realizado. Llevaba cuatro años pidiendo estos datos y por fin se ha conseguido. En ese sentido, agradecérselo a los técnicos y a usted, porque, realmente, hasta ahora no habíamos tenido posibilidad de acceder a estos datos. Todo lo que se hablaba eran cosas así, etéreas.

Pero, bueno, una vez dicho esto, también hemos de decir que los datos no son buenos, no son buenos, porque según sus propios datos, el tiempo medio de demora para una primera atención presencial en los Servicios Sociales Municipales es de casi un mes, exactamente 29'05 días naturales. Esto, evidentemente, supone un incumplimiento del Reglamento de Centros Municipales de Servicios Sociales y de la Ordenanza del Servicio de Información y Valoración, que recogen que será un periodo no superior a los 15 días hábiles.

Pero, además, es que, si desglosamos estos datos, diez de los 15 centros municipales están por encima de los 15 días hábiles establecidos y casi la mitad superan en el plazo de un mes esta primera atención. En algún caso concreto, se llega hasta los 42 días para la atención. Parece que no es de recibo que en situaciones como las que se tienen en Servicios Sociales, que son sensibles, que requieren una atención rápida y temprana, pues se tarde tanto tiempo en permitir que una persona pueda acceder a los Centros de Servicios Sociales. Precisamente el programa de primera atención tiene como uno de sus primeros objetivos el garantizar un acceso ágil y rápido de la ciudadanía a los servicios sociales y a los recursos básicos y no parece que se esté cumpliendo esta función.

El resto de datos de programas tampoco me parecen especialmente buenos, los datos de atención en el resto de programas, pero, como no están reglamentados de momento ni se establece cuál es el periodo que tiene que haber para una primera cita en dependencia, pues vamos a dejarlo ahí.

¿A qué atribuimos nosotros este retraso? Pues fundamentalmente un problema de déficit estructural de personal en los Centros de Servicios Sociales. Desde Zaragoza en Común hemos venido denunciando sistemáticamente, no solamente en esta Corporación, sino en la pasada Corporación, cómo se está perdiendo personal efectivo. Denunciamos hace poco que desde 2021 se han perdido 35 puestos de trabajo en Servicios Sociales Comunitarios. Y no, señora Orós, no nos estamos inventando, no estamos

confundiendo, son datos de Régimen Interior. En Servicios Sociales Comunitarios se han perdido 35 puestos. Y no habla de las bajas, que, si habláramos de las bajas, todavía empeoraríamos más la situación.

Bien, pero es que, además, eso, no parece que haya mucha voluntad de cubrir muchos puestos de trabajo, porque en la actual plantilla solamente se recoge una nueva plaza de trabajador social. ¿Qué significa esto? Pues lo que cualquier persona que esté en Servicios Sociales sabe: agendas sobrecargadas, mayor presión asistencial, peor calidad en la atención, mayores riesgos psicosociales para los trabajadores, que supone entrar en un círculo vicioso en el que hay más bajas, etcétera, etcétera, etcétera. Comisiones Obreras y el Colegio de Psicólogos, en un informe que presentaron hace menos de un año, hablaban de la preocupante situación de la salud psicológica del personal de Servicios Sociales públicos. No hablaban específicamente de Zaragoza, pero era un estudio a nivel nacional. Hablaban de alta prevalencia de enfermedades ansiosas y depresivas, así como otras enfermedades laborales vinculadas a este tipo de situaciones. Y hablaba de la imprescindible necesidad de contratación de profesionales y refuerzo de los equipos para mejorar la atención. Seguro que usted nos va a decir que las urgencias se atienden de inmediato, pero tenemos que tener muy claro que urgencia y gravedad no es lo mismo y que, además, las situaciones de urgencia que se atienden en los Centros de Servicios Sociales están tasadas, o sea, son cosas muy concretas: situaciones de desprotección grave o malos tratos, violencia de género, abandono de personas vulnerables, carencia material extrema, etcétera, etcétera. Estas son las cosas que se atienden como urgencias.

Y dicho todo lo cual, entendemos que hay que mejorar la situación del personal de los Centros de Servicios Sociales, aparte de abordar algunas cuestiones organizativas, para mejorar los tiempos de atención que en el programa de primera atención, bueno, son claramente contrarios al Reglamento, un Reglamento que ya de por sí era laxo, porque el borrador inicial recogía un tiempo más reducido de atención y luego se modificó para ampliarlo. Muchas gracias.

**Sra. Presidenta:** La verdad es que, ante su exposición, mi pregunta sería qué hicieron ustedes, porque los tiempos de demora son similares a los suyos y ustedes tuvieron mucha menos carga de trabajo. Lo mismo: 29 días naturales, 23 hábiles. Por tanto, en ese sentido, no sé muy bien que esto... Como viene de largo, ¿verdad?, y viene de largo, ¿qué hicieron ustedes en aquel momento? Lo de las 35 personas que han desaparecido del Servicio ya me dirá de dónde saca el dato, porque, si tuviéramos 35 personas menos en el Área, no podría funcionar. Bueno, ya me explicará de dónde salen 35 plazas menos, porque, si tuviéramos 35 plazas menos, lo que ocurriría es que no podríamos trabajar, porque sería imposible con 35 trabajadores menos en plantilla que pudiéramos trabajar en los Centros Municipales de Servicios Sociales. Por tanto, o esto es una exposición trampantojo en la que me mezcla usted bajas, puestos y dotación, o no lo tengo nada claro, porque, desde luego, ese dato a ver si lo ha cogido usted por el lado que no es.

Con independencia de esto, porque la supuesta pérdida de puestos de trabajo la mezcla ustedes con las bajas, entiendo, con las jubilaciones, que es una plaza que no se pierde... De todas maneras, le voy a decir una cosa: como le decía, nosotros tuvimos más o menos, en el año 2017... Porque en su época no se contabilizaba de manera pormenorizada y le agradezco que me agradezca que le hayamos suministrado la información. Yo no tengo ningún problema en ser absolutamente transparente, porque sí que creo que hay que profundizar, y se lo he dicho muchas veces, porque esta también es una pregunta recurrente, en cómo mejorar los Centros Municipales de Servicios Sociales. Ustedes decían en aquel momento que no estaban satisfechos con los tiempos de atención, que eran los mismos que nosotros: la media, 29. Pero no realizaron la más mínima acción de mejora para mejorar estas cifras, para mejorar la gestión o para optimizar los procesos.

Nosotros tampoco estamos satisfechos, señor Domínguez, pero, desde luego, la diferencia es que nosotros sí que estamos haciendo cosas y sí que vamos a hacer cosas. En los últimos tres años se ha producido un elevado desarrollo legislativo, como usted sabe, que ha hecho que el papel de los Servicios Sociales sea más importante y sea en otros ámbitos, como puede ser la vivienda, las prestaciones, la formación, el empleo, el ingreso mínimo vital... Es decir, en ese sentido, hay más carga de trabajo que la que ustedes tenían. El Gobierno del Ayuntamiento de Zaragoza no se había actualizado en los últimos años y, por tanto, como le decía, una aplicación informática que tiene más de 13 años, ningún sistema de digitalización de archivos, el cuerpo de trabajadoras sociales asume tareas burocráticas que no le corresponden... Y, ante la inacción de ustedes y del Gobierno del PSOE, nosotros sí que vamos a trabajar, y llevamos siete meses.

Le quiero decir que la atención y el enfoque de este Ayuntamiento, de esta Área, va a ser, no solo la cuestión de personal en sí, que, obviamente, es importante y necesaria en la cuantía, sino en cómo se realiza

el trabajo. Y por ello, en primer lugar, vamos a actualizar la aplicación informática de gestión de los Servicios Sociales. Eso ya lo sabe, se lo he dicho muchas veces. Estamos terminando el estudio desde el Área de Políticas Sociales para conocer en detalle la situación de cada centro municipal, para entender todas las variables que determinan las mayores o menores cargas de trabajo de cada centro y, por ello, también las demoras, que son muy distintas según el centro y tienen circunstancias distintas según el centro.

Y, en tercer lugar, y muy importante, vamos a poner en marcha el Plan de Racionalización y Mejora en la Gestión, que permitirá una mayor eficacia en los procedimientos y en los recursos, reduciendo así en un primer momento las primeras citas. Hay algunas medidas de este plan que son urgentes e inmediatas para intentar reducir las demoras actuales y otras a medio y largo plazo, algo que a ustedes ni siquiera se les ocurrió. Esto también hay que planificarlo a medio y largo plazo, porque las cargas de trabajo, porque las circunstancias de cada centro pueden ir variando.

En primer lugar, este plan plantea cubrir todas las ausencias por incapacidad laboral. Es necesario mencionar, y usted lo sabe, que los problemas muchas veces vienen relacionados con la carencia de una bolsa de empleo de profesionales, viene originado muchas veces en no poder cubrir las plazas porque nos falta bolsa. De hecho, bajamos la nota, hemos hecho una serie de esfuerzos, pero aun así no ha sido suficiente. Pero yo creo que, con los procesos de oposición, el que tenemos el 1 de marzo, que toman posesión las personas que han aprobado, el proceso de estabilización y el concurso oposición que empieza el 13 de marzo, van a ser herramientas útiles para crear bolsas para poder cubrir todas las necesidades. En segundo lugar, vamos a actualizar las bases de datos y el aplicativo del Servicio. En tercer lugar, vamos a impulsar el servicio de atención telefónica, que es una atención complementaria muy importante que a usted no le gusta, pero es muy importante y se ha demostrado que relaja la carga de trabajo de los trabajadores sociales y les da más tiempos de atención. Y en cuarto lugar, y yo creo que muy, muy, muy importante, también vamos a unificar criterios en registro, protocolos y organización de los equipos, respetando las particularidades de los mismos, pero unificando criterios.

Y, por último, y creo que muy importante, le anuncio que vamos a plantear un piloto de tres meses de duración que en el siguiente turno, porque ya no tengo tiempo, le explicaré en qué va a consistir. Señor Domínguez.

**Sr. Domínguez Sanz:** Sí. Señora Orós, respuesta de Participación Ciudadana y Régimen Interior a la evolución de la plantilla, 10 de noviembre de 2023: "Se ha bajado en Servicios Sociales Comunitarios de 322 a 287". Eso son 35 puestos de trabajo menos en Servicios Sociales Comunitarios. Datos de Régimen Interior.

Bueno, yo, en esto de que tengo tanta tarea que usted me dice que no me llegan las cosas, tengo la ventaja de que tengo una visión en muchas Áreas muy diferentes. Porque me está hablando usted de que se van a cubrir todas las bajas de los profesionales de Servicios Sociales. Con el cupo que ha establecido Régimen Interior, que habla de que para toda el Área hay 16 personas de cupo para el año 2024 para cubrir las bajas de larga duración, ya le digo que no se van a cubrir todas las bajas. Segundo, ya no sé hasta dónde se va a retrotraer usted a buscar datos que le interesen para las comparativas. Ya no solamente nos compara 2019, ya nos vamos a 2017.

Mire, como esto de interpelarse a través de los medios de comunicación tiene la ventaja de que puedes saber por dónde van los tiros luego en la Comisión, me he estado mirando todas las comisiones del periodo 2015-2019 donde se preguntó sobre los tiempos de demora. Octubre de 2016, 16 días; abril de 2017, 15 días; junio de 2017, 15 días; diciembre de 2017, que debe ser el que usted referencia, 21 días, que son, aun así, ocho días menos que ahora; abril de 2018, 14 días; febrero de 2019, 14 días. Mírese las Actas, porque están todas de las Comisiones.

Pero a más, a más, independientemente de los datos, no son datos comparables. Porque usted nos dice: "Ustedes no hicieron nada para mejorar esto". Hombre, si implementar un nuevo modelo de atención en los Servicios Sociales, que se empezó a implementar, que se diseñó y se empezó a implementar efectivamente en 2018, que precisamente lo que hacía era establecer estos dos niveles de atención, primera atención y seguimiento, y el de primera atención tenía el objetivo de... Si eso no es hacer nada, reorganizar todos los Servicios Sociales, crear un nuevo modelo de atención, la atención por programas, diferenciar el primer nivel de atención del segundo, etcétera, etcétera... Si no es hacer nada, venga Dios y lo vea. Sí que se hizo, se hizo todo esto.

Pero es que, además, los datos aun así eran sustancialmente mejores a los actuales, con un programa específico que, teóricamente, lo que tiene que hacer es agilizar todo este proceso. Entonces, le podemos dar

toda la vuelta que queramos, pero lo mismo, los datos son los que son, son objetivos y, evidentemente, hay graves problemas en las citas y graves problemas, sobre todo, en personal.

**Sra. Presidenta:** Pues sería un gran plan, pero se quedó en un plan. Y lo de los 21-23 días, depende de cómo usted lo haga, que para esas cosas a veces somos un poco trileros. Depende de si son naturales o hábiles. En el año 2017, y de todas maneras, le vuelvo a repetir, ustedes no tenían sistematizados los datos de demora y, por tanto, podemos dar diferentes pinceladas. Ojalá fuera como ahora, ¿verdad?, que mes a mes usted tiene los datos y, además, en este caso, además, los tiene incluso pormenorizados.

Miren, que tenemos un problema importante con... Por cierto, 35 personas entiendo que será en todos los Servicios Comunitarios, porque le vuelvo a repetir, y ya me pasarán los datos, en los Centros Municipales de Servicios Sociales no ha habido reducción de ningún tipo de personal, porque si tuviéramos una reducción de 35 personas en los Centros Municipales de Servicios Sociales, que es el asunto que usted me ha preguntado, no podríamos trabajar, no podríamos funcionar, ¿de acuerdo? En ese sentido, voy a retomar, porque creo que es importante todo lo que le he contado.

Nos hemos encontrado un escenario complicado y, ante ese escenario complicado, además de pedir a Personal que se cubran todas las bajas, sabiendo que ha habido un problema de bolsa porque no teníamos trabajadores sociales para cubrir esas bajas, porque no había en la bolsa, y ahora se va a generar, queremos trabajar más intensamente para que los trabajadores sociales se puedan dedicar a lo que realmente es su "cuore" de trabajo, que es a las familias.

Le voy a explicar, ya le he adelantado, algunos de los temas en los que vamos a trabajar, pero creo que el más interesante podría ser el que le voy a contar ahora. Planteamos un programa piloto de tres meses de duración que consistirá, primero, en modificar el protocolo de gestión de las ayudas de urgencia para que los trámites de los trabajadores sociales sean los que realmente tienen que ver con trabajo social y derivar a los auxiliares administrativos aquellos que sean de pura y dura gestión. Ya lo tenemos desarrollado. Ese piloto lo vamos a hacer en Las Fuentes, en Delicias II y en Casetas y, por tanto, vamos a reforzar el personal administrativo en estos tres centros para que puedan realizar lo que le digo, aquellos contenidos no vinculados a la atención de las personas. Y, además, para mejorar la gestión y para poder hacer un seguimiento mucho más real, vamos a actualizar los indicadores de demora de manera mensual. Es decir, porque queremos facilitar ese seguimiento y ver si eso funciona. Si eso funciona, un piloto de tres meses, lo que vamos a hacer es estudiarlo para repartirlo al resto de centros municipales e incluso en otras áreas de intervención si viéramos que funciona, que sabemos que va a funcionar, porque de manera informal en algún centro se ha ido haciendo. Por lo tanto, lo que vamos a hacer es un piloto en esos tres centros para que la parte administrativa gestione la parte administrativa de las ayudas de urgencia, que es la que más volumen tiene en los centros municipales, y, en ese sentido, poder liberar tiempo de los trabajadores sociales para que ellos puedan dedicarse a otros programas o a la parte fundamental que tiene su área.

Creo que es un buen planteamiento. Llevamos siete meses en esta Área. Le dije desde el principio que para mí es fundamental fortalecer la red de Centros Municipales de Servicios Sociales y es lo que vamos a hacer. La parte de personal ya sabe que nosotros lo que hacemos es la petición, pero en la parte que podemos mejorar estamos haciendo un gran esfuerzo, que, además, creo que durante este año va a dar frutos y que, además, mejorará los tiempos. Intentaremos cumplir con esa orden, con esos 15 días, o, por lo menos, acercarnos lo máximo posible. Y hay dos o tres centros que sí que necesitan refuerzo de personal en el sentido de trabajadores sociales y en esa línea también vamos a trabajar. Creo que el escenario que le he expuesto es de voluntad de mejorar, de intención de hacerlo mejor y, sobre todo, de medidas encima de la mesa que desde las competencias que tiene el Área de Políticas Sociales pueden funcionar.

## **18. [PSOE] Para que la señora Consejera dé cuenta de la situación de los programas de género e igualdad de la ciudad de Zaragoza. [Cod. 7.049]**

**Sra. Presidenta:** Señor Galán, tiene la palabra.

**Sr. Galán Calvo:** Gracias, señora Consejera. Confía usted mucho en los pilotos, lo mismo que también en el desarrollo de los proyectos cuando estos tienen una vigencia de prácticamente un año. Como ha estado hablando del ingreso mínimo vital y de sus carencias, tenga en cuenta que también se pueden hacer pilotos para valorar dónde están esas dificultades, como se hizo con el 'Aragón Incluye', y mejorar la cobertura con

ese y con algún otro programa que fueron ejemplares por parte del Gobierno de Aragón. Pero a lo que vamos. Bueno, previo también. 19'5 días recuerdo que me contestó en una pregunta respecto a la carencia en el mes de octubre. Estamos en el mes de febrero y son 23. Ahí lo dejo. Si sumamos, son tres días y medio más.

Mire nuestra preocupación a poco más de 18 días del 8 de marzo es precisamente por cómo van a configurarse las políticas estratégicas de igualdad en la ciudad. Y lo primero que quiero hacer es agradecer que tengamos la memoria del año 2023 por parte del Servicio en este mes. Teniendo en cuenta que la semana que viene se ha convocado ya el Consejo de Igualdad, pues está bien que tengamos un instrumento previo para analizar cuáles son las intervenciones que se han realizado desde el año 2023. Y les confieso la verdad: estamos preocupados por el tándem, no que usted pueda hacer a solas, sino en ese tándem que vincula sus intervenciones a la ultraderecha, que todavía no había salido en el guion de esta comisión, pero, como ven, enseguida se incorporan a esta ofrenda.

En ese sentido, que haya sido la única preocupación de ese Grupo la eliminación de una guía de trato igualitario habla de cuál es la preocupación que se puede tener por estas políticas y, evidentemente, usted espero que no esté amarrada a ellas y que sea capaz de poner encima de la mesa propuestas que sean interesantes en ese Plan de Igualdad que está pendiente y que está en proceso de elaboración, teniendo en cuenta que este Plan no se ha actualizado y que su vigencia era en el año 2022. Por tanto, no utilizamos el año 2023 para su análisis. Estamos en proceso participativo del año 2024 y, sin embargo, observamos que algunas de las propuestas que se han hecho van a ser más o menos lucidas. Digo más o menos lucidas porque el presupuesto de Políticas Sociales es uno de los pocos que ha crecido con ese 6'36 %, esos 1.323.120 euros.

Pero la preocupación es porque, en tanto en cuanto no está este III Plan Estratégico, pues, evidentemente, tenemos que hacer referencia a lo que la propia página web del Ayuntamiento de Zaragoza señala y es este otro, que es el III Plan Estratégico para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, del año 2022 hasta el año 2025, es decir, hasta el año que viene. Fue aprobado por el Ministerio de Igualdad del Gobierno central. En este, le tendrá que explicar a su socio en las sombras que usted no renuncia a la agenda de los ODS, que usted no renuncia a los objetivos estratégicos, y, en particular, tendrá que hacer referencia —como bien señala en el segundo y señalará en el tercero— a un objetivo estratégico fundamental, que es lograr la igualdad de género y empoderar a las mujeres y a las niñas con recursos específicos, es decir, algo que tendría que haber significado un poco más de presupuesto, a nuestro parecer, en la estrategia de este año, en la estrategia presupuestaria de este año.

Y me gustaría que pudiéramos profundizar en cómo va a promover algunos de esos ejes de intervención, por ejemplo, el del buen gobierno, es decir, las formas de hacer y decidir más inclusivas, entre otras cosas, porque entiendo que usted no caerá en la tentación del anterior proceso de no haber convocado en prácticamente un año a ese Consejo para refrendar las múltiples propuestas que le hicieron las entidades sociales. O cómo va a reforzar ese otro segundo eje, que es el de la economía para la vida y el reparto justo de la riqueza, especialmente con las mujeres. Usted sabe que la pobreza tiene nombre de mujer y, evidentemente, en las estrategias que usted haga transversales tendrá que ponerle especial hincapié.

**Sra. Presidenta:** Interpelación de atrezo entiendo que para intentar hacer algún tipo de juego rocambolesco con respecto a Vox, que, por cierto, no son un socio en la sombra, sino un socio con luz y taquígrafos. Y, además, estamos encantados, porque hemos aprobado un presupuesto, un buen presupuesto. Es un 24 % mayor, sube mi presupuesto con carácter general, gracias, además, al trabajo y a la negociación que hicimos con Vox. Y, además, incorporamos nuevos convenios que para mí tienen una gran trayectoria de futuro y se apoyan en algo que ustedes olvidan, que son las familias, que es la mujer embarazada, la mujer, mujer embarazada, y diferentes elementos que yo creo que son positivos.

Pero con respecto a lo que usted me pregunta, que, además, ha utilizado como percha la Estrategia Nacional, pues mire, yo tengo un Plan de Igualdad entre Hombres y Mujeres, un Plan de Igualdad, que, de momento, sigue vigente hasta que aprobemos el nuevo, que, además, es un plan con 234 acciones que se han cumplido el 71 % de ejecución de ese Plan de Igualdad Municipal y, por tanto, en ese sentido, estamos contentos. Se va a seguir desarrollando hasta que durante este año, finales de este año, podamos aprobar el siguiente Plan de Igualdad, que ya le adelanto que tenemos el prediagnóstico. Hemos trabajado con Ebrópolis ese prediagnóstico que terminó en enero y en este momento estamos trabajando e iniciando el proceso de borrador de ese tercer plan, que es el que aglutinará todas las medidas y las políticas que en materia de igualdad de oportunidades tenemos desde el Ayuntamiento.

Por otro lado, le voy a contar lo que vamos a hacer durante el año 2024, con independencia de ese trabajo, de ese nuevo plan, que iremos elaborando a lo largo de este año, teniendo en cuenta que, hasta que no se apruebe el nuevo, sigue vigente el que tenemos encima de la mesa y que tiene un grado de satisfacción y de ejecución bastante alto. Durante el año 2024, vamos a continuar con los programas de información, prevención y atención integral a la violencia contra las mujeres; vamos a seguir con la formación y el empleo; y vamos a seguir con la cultura para la igualdad.

Algunos de estos proyectos, por no contarle todos, hablarle que el de formación sabe que en la oferta de 2024 hay un primer semestre con 347 plazas. Se han recibido 1261 solicitudes y con un incremento importante y significativo con respecto al año anterior de 464, con lo cual, es un programa, estos talleres prelaborales, muy reconocido, muy demandado y muy interesante para la inclusión sociolaboral o prelaboral de las mujeres.

Vamos a continuar con las campañas que tenemos, los días internacionales, la prevención de violencias sexistas y de violencias machistas, el día 11F, el 8M, el 30 de marzo, el 28 de mayo, el 28J, el "No es no" durante las fiestas del Pilar o el 25N, que es el Día Internacional para la Eliminación de las Violencias contra las Mujeres.

Además, seguimos con el Programa de Prevención y Atención Integral a la Violencia Machista y a otras Violencias, incremento de las actividades educativas, el Proyecto Talleres Mujeres con mujeres sin hogar del Plan de Primera Oportunidad, que es muy interesante, el Proyecto de Mujeres con Discapacidad, el Proyecto Romi Cali, que no sé si lo conocerá, pero merece la pena, porque es una manera muy interesante de inclusión educativa y de integración social de las niñas y mujeres gitanas, y vamos a seguir también con el Programa de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia Machista. Ya sabe que tenemos una atención integral e interdisciplinar, social, psicológica y educativa, en alojamientos, en apoyo económico, en refuerzo a la atención...

Y, por otro lado, respecto a la cultura para la igualdad, vamos a seguir con acciones de visibilización de la mujer en distintos ámbitos artísticos y del conocimiento y la importancia de la colaboración, sobre todo con otros proyectos municipales, porque el objetivo de las políticas de igualdad en este Ayuntamiento tiene un carácter integral y transversal. Le recuerdo algunos: la Colaboración Museos y Mujeres, Mujeres que piensan juntas, el Ciclo de Mujeres Creadoras, el festival Títeres en Igualdad o Mujeres de Verso en Pecho. Son algunas de las actividades culturales que desde este Ayuntamiento se hacen para visibilizar a la mujer y para dar el enfoque de igualdad en las actividades.

¿Proyectos nuevos a implementar? Vamos a poner en marcha nuevas modalidades de alojamiento para mujeres víctimas de violencia, vamos a incrementar los puntos violeta, vamos a trabajar para elaborar un proyecto que se llama "Taxi Seguro", que creo que también es muy interesante, además de intervenciones en el espacio urbano como pueden ser espacios de riesgo, mejoras en los accesos de iluminación o el impacto de género en las actuaciones urbanísticas.

Y, como usted decía, respecto al presupuesto, muy lejos de que fuera catastrófico, muy lejos de que íbamos a tener un problema enorme porque se iban a cortar las políticas del Servicio de Igualdad y Mujer, hemos tenido un incremento de este, efectivamente, para el desarrollo de esos proyectos que tengan como objetivo promover la igualdad. Señor Galán, tiene el turno de réplica.

**Sr. Galán Calvo:** Oiga, considerar a sus socios en las sombras atrezo lo ha dicho usted, yo no lo he dicho. En todo caso, lo que hago es evidenciar en este espacio cuál es la forma de trabajar que tiene. Y me alegro que haya utilizado la palabra "mujer" y no la palabra "madre", porque en algunos de los proyectos había una diferencia importante respecto a cómo consideramos ese derecho.

No quiero perder la oportunidad también de plantearle la necesidad de trabajar otros dos objetivos fundamentales. Uno de ellos, el de la garantía de vidas libres de violencia machista para las mujeres, y ya no estamos hablando de cuestiones preventivas, sino también paliativas cuando se producen problemas importantes y no de acordarnos del VioGén cuando truena, como de santa Bárbara, sino de trabajar aspectos que pongan en marcha ese programa de forma casi inmediata.

Y me querría parar, en todo caso, en el último de esos objetivos, en el de los derechos efectivos para todas las mujeres, teniendo en cuenta que la sexualidad y teniendo en cuenta que los derechos reproductivos tienen que ser y tienen que estar amparados por las normas y no por los deseos, tal y como parece que hay en algún momento en la estrategia que está llevando este Gobierno.

En definitiva, lo que yo le planteo es que incorpore en esas propuestas, ya que estamos en el borrador del siguiente plan, más transversalidad, que incorpore más transversalidad; que se reafirme en esa condición, la condición de que el género no es una lucha cultural, que es una realidad concreta de avance en los derechos humanos, no solo de la mujer, sino de los derechos humanos; que trabaje por devolver una visión feminista, una mirada feminista e integradora en las políticas generales transversales de la ciudad; que potencie las igualdades, no solo en el empleo, sino también en otras estrategias de lucha contra la pobreza, también en la economía y en la gobernanza de esta ciudad. En definitiva, refuerce también los espacios de coordinación interinstitucional y demuestre que quiere hacer una política osada y atrevida y no solamente relacionada con miras a corto plazo, sino una estrategia que transforme esta ciudad como una ciudad mucho más feminista de lo que es.

**Sra. Presidenta:** Mire, hay veces que... Hoy me he dado cuenta de que, obviamente, no escucha cuando intervengo. La interpelación de atrezo no tiene nada que ver con Vox, sino con la suya. Ha intentado aquí montar una especie como de "Vox, que está en la sombra"... Que no, que no, que está con luz y taquígrafos. "Ha intentado coartar los proyectos y los programas que hacemos". No como en el feminismo que usted parece que tenga, yo trabajo para la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Mi feminismo poco tiene que ver con el que tiene la izquierda radical y sí que tiene que ver con que todos, al final, a través de diferentes políticas, tengamos igualdad de oportunidades. Y esa es mi misión. Yo no sé si osada, si no osada o mediopensionista. Mi misión a través del Servicio de Igualdad es que hombres y mujeres tengamos las mismas oportunidades. Y, a partir de ahí, lo que hacemos es trabajar desde la medida, la responsabilidad, la integralidad, la transversalidad por esa igualdad de oportunidades.

Mire, que me hable usted de VioGén, que me hable usted de VioGén porque el Pisuerga pasa por Valladolid, es de alucinar. Pregúntele al Delegado de Gobierno por qué llevamos un año esperando a firmarlo. Pregúntele al Delegado de Gobierno, porque este Ayuntamiento hace mucho tiempo que presentó el proyecto y que presentó el convenio para firmar. Oiga, y ahí está, en la mesa. Ahí está, en la mesa. Y por tanto, yo le pediría, de verdad, que, cuando hace este tipo de interpelaciones, tengan un sentido coherente, intenten aportar... Cuando esté el borrador, no se preocupe, que el borrador del nuevo plan lo tendrá usted y ahí podrá aportar iniciativas transversales, integrales, coherentes, de sentido común, que funcionen, que vayan más allá del relato y que, en vez de tanto relato, tengan que ver más con lo que yo le decía, con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres. Ojalá llegue un futuro en el que no sea necesario implementar esas políticas, porque dé igual que seas hombre o mujer y tengas iguales oportunidades de empleo, de vivienda, de todo tipo de coberturas. Lo demás son todos fuegos de artificio, señor Galán. Esta es una iniciativa, una interpelación de fuegos de artificio.

De momento, le vuelvo a repetir, el plan, que, además, fue aprobado en anteriores etapas, sigue funcionando. Hemos cumplido el 70 % de las medidas. Estamos ya con el borrador del nuevo Plan de Igualdad y en ese proceso usted tendrá tiempo, igual que las entidades sociales o que los particulares, de poder aportar lo que considere oportuno. A partir de ahí, todo lo demás que ha dicho son fuegos de artificio, discurso extemporáneo, porque, le vuelvo a repetir, no son socios en la sombra, son compañeros de viaje con los que, afortunadamente, podemos llegar a acuerdos bastante más sensatos que algunos que ustedes tenían con sus socios en otras administraciones.

Y un detalle. Hombre, mujer embarazada y también madre, porque una mujer embarazada, cuando da a luz, es madre y una mujer embarazada, cuando está embarazada, es madre. Y eso, y eso... Por lo menos yo es lo que he sentido siempre. En el momento en que me quedé embarazada, sabía que iba a ser madre y para mí eso fue una ilusión. Y, por tanto, aquellas mujeres que desean ser madres y que, porque no tienen red familiar y están solas, necesitan ayuda de este Ayuntamiento, van a tener toda la ayuda y en todos los sentidos. Porque igual que el aborto es un derecho legal desde los '80, cualquier mujer de manera voluntaria puede abortar si así lo desea, yo quiero que cualquier mujer en Zaragoza que esté embarazada y quiera ser madre pueda hacerlo con garantías. Muchas gracias.

**19. [PSOE] Para que la señora Consejera dé cuenta de la situación de los programas destinados a menores en los aspectos de diversidad y promoción sociocultural, así como los planes de coordinación con otras administraciones y entidades sociales. [Cod. 7.050]**

**Sra. Presidenta:** Señor Galán, tiene la palabra.

**Sr. Galán Calvo:** Y de mascletà, no de fuegos artificiales. Mire, esta es otra de nuestras grandes preocupaciones. Es una de nuestras grandes preocupaciones porque la mirada de la promoción social y cultural de los niños y las niñas es un aspecto muy sensible. Y entendemos que deberíamos configurarnos todos... Entiendo que ninguno de los que estamos en esta sala estaríamos en contra de la afirmación que ya hace UNICEF de que no hay ningún niño que sea ilegal, que todos los niños y las niñas podrán tener otra condición, pero nunca de ilegalidad.

Ustedes saben que en este ámbito deberíamos ser exquisitos y que deberíamos trabajar por no banalizar la condición de los menores y de los niños y las niñas que, de una u otra forma, han llegado a nuestra ciudad acompañados, no acompañados de sus familias, para que se sientan acogidos y se sientan en un lugar seguro, sin ningún tipo de interrupción y, evidentemente, sin que puedan escuchar altavoces muchas veces preconizados por quienes estamos en espacios de poder trabajando en condiciones de rumor y de violencia, en definitiva, social. Nos requieren el mayor de nuestros esfuerzos estos programas y por eso le planteo que, en el reto que nos encontramos, en la forma en la que se va a dibujar ese nuevo Plan Local de Infancia y Adolescencia —además, les quiero agradecer tanto a ustedes como a los técnicos que lo han planteado—, se enmarque en unos ejes que a mi parecer son muy importantes: el eje de la discapacidad, el eje del género y el eje de la pobreza infantil. Al menos en el borrador así está planteado.

Pero me hubiera gustado ver un poco más definida esta condición de la interculturalidad y de los aspectos de apoyo, porque, si vamos al detalle del mismo, de ese borrador, y entiendo que usted también tendrá oportunidad en ese proceso de enmendarlo o de trabajar una mayor profundidad en el mismo, solamente observamos un programa específico, que es el de la diversidad cultural, dibujado precisamente con 30.000 euros en el derecho a la protección frente a la violencia y a la discriminación. Ese hace referencia a reactivar las estrategias antirrumores y está dirigido a contrarrestar prejuicios, estereotipos y los rumores de la convivencia intercultural. Ya digo, afirmaciones que se han podido hacer por parte de determinadas personas en otros espacios de autoridad digamos que distorsionan una condición transversal que tienen que tener los planes de acción de esta ciudad. Desde luego, no es tampoco improvisado que posteriormente tengamos una pregunta por parte del señor Martínez que haga referencia a cuál y de qué manera se va a acoger a esos menores que han venido de una situación especialmente dramática, como la que nos ha planteado la solidaridad interterritorial con el acogimiento de los niños y niñas, niños fundamentalmente, que vendrán y que han venido de Canarias en futuros ejercicios.

En definitiva, nuestra propuesta para este momento en el que nos encontramos es que se sea también valiente, se sea un poco más audaz, en incorporar esos aspectos de interculturalidad que, mire, curiosamente, cuando a finales del año pasado tuvimos la elección de la Alcaldesa infantil, una de las propuestas que ella hizo fue la de visibilizar la interculturalidad, porque esta era un motor de integración para que los niños y las niñas de esta ciudad no se sientan, en ese sentido, desprotegidos, sino también integrados a través de los movimientos culturales que ellos todavía siguen teniendo en sus raíces. En definitiva, le planteamos esta interpelación para que, en el momento en el que nos encontramos, en ese borrador, incorpore más propuestas que sean audaces en esta línea de la interculturalidad.

**Sra. Presidenta:** Señor Galán, no entiendo el enfoque de su interpelación. No sé si me quiere hablar de menores extranjeros no acompañados, me quiere hablar de cómo trabajamos nosotros los programas de inclusión en el sentido de la diversidad y la promoción sociocultural... De verdad que no he conseguido entender por dónde va.

De hecho, bueno, voy a intentar explicar lo que yo considero que usted a lo mejor con la interpelación, que es que dé cuenta de la situación de los programas destinados a menores en los aspectos de diversidad y promoción sociocultural y los planes de coordinación con otras administraciones y entidades sociales... Voy a intentarle explicar un poquito qué hemos hecho con el nuevo Plan de Infancia y Adolescencia y cómo lo enfocamos.

Nosotros hemos enfocado el Plan en derechos y, en el caso de los derechos, ese enfoque lo que permite es una atención a la diversidad en todas las áreas, en todos los ámbitos: en la sociocultural, étnica, lingüística, religiosa, pero también en la diversidad funcional, o en la de género, o en la de edad, o en la de sexo. Es decir, el nuevo plan y su enfoque en derechos lo que hacen es que la diversidad se contemple de manera transversal e integral y que esté presente en todos y cada uno de los programas de infancia y adolescencia que realizan los Servicios Sociales Comunitarios. A partir de ahí, es que de verdad que no

consigo entender el enfoque de su pregunta. El plan anterior y este están enfocados en derechos. Los derechos de la infancia y la adolescencia suponen que son integrales y transversales y, por tanto, la diversidad se contempla en todos sus ámbitos.

Por otro lado, creo que la inclusión es importante y la integración es importante. Yo entiendo que usted se habrá dado un paseo por los Zaragalla, por los CTL, por las ludotecas... Entiendo que lo habrá hecho y entiendo que habrá visto usted la diversidad cultural y la integración sociocultural que hay en todos esos espacios. Es más, es una manera de unir y no de segregar. Entonces, no entiendo muy bien, de verdad, por dónde va su interpelación, porque creo que o el enfoque es equivocado o yo soy incapaz de entenderle.

Le repito: el enfoque de este Ayuntamiento para todas las políticas que hacemos con la infancia es inclusivo, de respeto a la diversidad cultural, pero también integrador. El nuevo plan está basado en derechos y esos derechos, como le repito, lo que permiten es una atención a la diversidad en todas sus formas, en todas, porque también es muy importante atender a la diversidad funcional, o a la de edad, o a la del sexo, o incluso a diferentes elementos. Y, por tanto, no sé más que contarle. Es decir, todas las actividades que hace el Ayuntamiento de Zaragoza, mi Área, en materia de infancia y adolescencia tienen un carácter integrador, tienen un carácter de respeto. Nos acaban de revalidar el sello UNICEF porque hemos hecho un grandísimo trabajo y, además, UNICEF hizo un exhaustivo examen de las políticas que desarrollamos en ese sentido.

Por otro lado, el nuevo plan, como le digo, usted tiene el borrador, que ya está a punto de salir, porque ha pasado todo el proceso de participación, y está basado en derechos. Cuando uno basa sus programas en derechos, significa que la atención a la diversidad en cualquiera de sus formas va a estar presente. A partir de ahí, espero que en el segundo turno descienda usted a lo que en realidad me quiere preguntar, porque he sido incapaz, de verdad, de seguir el hilo argumental que usted ha puesto encima de la mesa, o porque no había hilo argumental, o porque yo he sido incapaz de poder traducir a algo más sencillo qué es lo que pretendía con este tema. No sé si pretendía darle caña a Vox, no sé si pretendía hablar de los menores extranjeros no acompañados, que no son competencia de este Ayuntamiento y que sabe usted que toda la gestión, tiempos, lugares y todo el proceso es competencia de otra administración. El enfoque, vuelvo a repetir, es un enfoque en derechos antes y ahora. Y cuando uno enfoca un plan en derechos, lo que permite es esa atención a la diversidad en cualquiera de sus formas. Muchas gracias.

**Sr. Galán Calvo:** Los menores no acompañados, los niños y niñas que no se pueden considerar ilegales, y es por eso por lo que se lo quería, en esta segunda intervención, aclarar, no pueden estar sometidos a que haya afirmaciones de personas de gran autoridad, como el Vicepresidente de esta comunidad autónoma, que los declare como "ilegales" y que, además, condicione todas las políticas sociales, todas las políticas de esta ciudad, de esta comunidad, porque el número de menores no acompañados tiene que estar tasado o cuantificado y se tienen que limitar.

Yo sé cuál es el alcance de las políticas y cuáles son las competencias de cada una de las administraciones. Pero, de la misma forma que lo sé, también entiendo que la promoción, la prevención, las estrategias antirrumores y el establecer estrategias de interculturalidad dentro de nuestra ciudad es competencia de las políticas sociales. Esos niños y niñas vienen con una mochila muy importante como para señalarlos y estigmatizarlos vinculando sus acciones a la violencia o a cualquier otro tipo de propuesta segregacionista que se pueda realizar. En definitiva, nosotros lo que tendríamos es que reforzar, como he dicho, y reprobar cualquier tipo de intervención, cualquier tipo de propuesta que se haga que no sea por promover la interculturalidad y por promover la integración de esas personas, de esos niños y de esas niñas que en ningún momento son ilegales. Esa era la filosofía de esta intervención y así se la hago ver.

Y le vuelvo otra vez a plantear: estoy contento de que se haga un nuevo plan vinculado a los derechos y que, dentro de esos derechos, se ponga especial hincapié en la discapacidad, en las condiciones de género y en el tercero de ellos, que es el de la pobreza infantil. Pero le vuelvo otra vez a insistir en que, ya que estamos, incorporemos también ese eje de la interculturalidad y que lo hagamos ver, que alguien sea capaz de dibujarlo de una manera más importante para que, cuando haya otras intervenciones de otras administraciones con niños y niñas que tengan que venir a nuestra ciudad, se vean en una estrategia, en una propuesta mucho más integradora de lo que es la que está en estos momentos en borrador.

**Sra. Presidenta:** Mire, aparte de que hay más cosas, en el nuevo plan, en el punto 7.2, pone "promover la igualdad y la convivencia intercultural". A lo largo de todo el plan, ya le digo que la interculturalidad está absolutamente presente.

Entonces, por resumir esta interpelación, a usted le gusta el nuevo plan, le parece bien, está de acuerdo, con lo cual, está de acuerdo con las políticas que en materia de infancia y adolescencia, promoción de la interculturalidad y la diversidad lleva esta Consejera y este Ayuntamiento, que es lo que usted ha dicho. Y entonces, estando de acuerdo y gustándole el nuevo plan, que, además, tiene un enfoque de derechos, ha decidido cogerlo como percha para interpelar a Vox o para afean a Vox o para afean al Vicepresidente del Gobierno de Aragón o para lo que usted haya considerado, que, en el tiempo que usted tiene, puede hacer lo que usted considere que está bien. Pero bueno, en lo que a mí me compete, le digo que usted está de acuerdo con el plan, le parece un buen plan, vamos a aprobarlo, yo creo, a finales de abril o incluso antes y lo vamos a poner en marcha con una filosofía de enfoque de derechos, en el que, además, se recoge lo que decía usted, todas las idiosincrasias que pueden tener los niños y los jóvenes, que, además, está avalado el primer plan y el trabajo que estamos haciendo ahora por UNICEF y, en teoría, todo eso, y en la práctica, le parece bien.

A partir de ahí, si quiere usted un cara a cara con Vox o quiere usted... Bueno, pues usted tiene o su partido tiene, porque entiendo que no será usted en concreto, la posibilidad de que en las Cortes de Aragón, que es el Parlamento, puedan hacer una pregunta a quien ustedes consideren o puedan hacer una interpelación a quien ustedes consideren. A partir de ahí, yo no tengo nada más que decir, que estoy muy satisfecha con el trabajo que hace mi equipo en materia de infancia y adolescencia y en materia, además, de menores especialmente vulnerables y en materia, además, de interculturalidad y de diversidad. Creo que somos una ciudad amiga de la infancia, comprometida con la infancia con cualquier idiosincrasia que pueda tener ese colectivo, esos chicos y esas chicas.

Y, por tanto, señor Galán, yo le pediría que, si lo que quiere es atacar a otro partido político o afean unas declaraciones o tener un pequeño breve en el periódico, pues que lo haga en el foro adecuado, que posiblemente son las Cortes de Aragón. Y, si no, pues, si coinciden en algún debate en radio, pues ustedes dialoguen o debatan lo que quieran. En lo que a mí me corresponde, que soy la Consejera de Políticas Sociales, agradecerle el apoyo al nuevo plan y, en ese sentido, muchas ganas de que se apruebe y poderlo impulsar. Muchas gracias.

(Abandona la sala la Sra. Torres Pulido)

Se adelanta el tratamiento de los puntos 22 y 25

**22. [VOX] ¿Tiene la consejera algún plan de actuación para identificar a los mayores que viven solos en su domicilio y hacer algún tipo de seguimiento de su situación personal, y acompañamiento en trámites que pudieran necesitar? [Cod. 7.046]**

**Sra. Presidenta:** Señor Martínez, tiene la palabra.

**Sr. Martínez Pérez:** Sí. Bueno, pues mire brevemente. Esta pregunta que formulamos nos parece que es más una cuestión técnica que proponemos, que no sabemos si se está haciendo o no se está haciendo, que es, precisamente, cuando hablamos de nuestros mayores y de esa soledad no deseada a la que muchas veces se enfrentan algunos de ellos, y que incluso no acceden a esos recursos o esos acompañamientos que muchas veces se plantean o se planifican desde nuestro Ayuntamiento, se nos ocurría que técnicamente, y creo que esto ya lo planteamos en el pasado, la posibilidad de utilizar el padrón municipal precisamente para identificar los domicilios de esas personas mayores de 70 años que puedan estar empadronados solos en el domicilio.

Y que, por esa vía, o gracias a esa vía de tenerlos localizados por la vía del padrón, y que desde el Área de Servicios Sociales, se pudiesen poner en contacto o pudiese haber un contacto con ellos para ofrecerles toda la cartera de servicios que puedan tener o incluso para vigilar la situación en la que se puedan encontrar, ya no solo de esa soledad no deseada, sino también vigilar la situación pues de salud en la que se puedan encontrar y que muchas veces, como decimos, simplemente por la situación en la que ellos se encuentran, no son capaces de acudir a las instituciones a solicitar ayuda.

Igualmente, también nos parece que a esas personas se les podría brindar algún tipo de servicio de acompañamiento para cuando tienen que realizar algún trámite con nuestro Ayuntamiento y que en ocasiones

vemos que para ellos es difícil. Además, en una sociedad en la que la digitalización está a la orden del día, para estas personas puede ser especialmente complicado el acceso a muchos de los trámites que tiene nuestro Ayuntamiento.

Por eso planteábamos esta pregunta, si existe esta inquietud también en el equipo de Gobierno, en el Área de Acción Social, y si se va a tomar algún tipo de acción proactiva a la hora de identificar a estas personas y brindarles la ayuda por parte de su Ayuntamiento. Muchas gracias.

**Sra. Presidenta:** Señora Espinosa, tiene la palabra.

**Sra. Espinosa Gabasa:** Pues inquietud claro que existe. De hecho, todos nuestros trabajos van encaminados en ese sentido. Pero es verdad que en el tema de la soledad, más allá de conocer la situación habitacional, la realidad es que no se puede establecer una equivalencia entre la forma de residir y el estar en situación de soledad no deseada. Se puede vivir solo y no sentir soledad y, sin embargo, se puede vivir acompañado y encontrarse en absoluta soledad.

Sobre el acompañamiento a trámites que menciona, recientemente, hace un par de semanas, hemos puesto aquí, en el Ayuntamiento de Zaragoza, un proyecto piloto, el servicio +70, un programa de acompañamiento a las personas mayores de 70 años para acompañarles en las cuestiones que tengan que realizar aquí, en el Ayuntamiento, un programa que iremos ampliando progresivamente.

Y como le digo, pues sí, el tema de la soledad es un objetivo prioritario de las políticas sociales del Ayuntamiento. Nuestras políticas se basan principalmente en la prevención y en el diagnóstico que estamos haciendo. En el II Plan de Ciudades Amigables hemos incluido precisamente el tema de la soledad.

Uno de los mejores recursos con los que cuenta nuestra ciudad son la red de centros de convivencia. Como actuaciones, pues bueno, se centran en establecer redes y herramientas eficaces de detección de la soledad. Pero también hay otras redes, como es la red de comercios amigables. Además, estamos ahora en conversación con el Colegio de Farmacéuticos, porque nos parece fundamental incluir las farmacias en esta red de comercios amigables como una herramienta importante de detección. También estamos en coordinación con otras administraciones y disponemos de un protocolo de coordinación entre los centros de salud y los centros de mayores. También colaboramos con el tejido asociativo y el voluntariado.

Y en cuanto a los servicios sociales vinculados a los servicios domiciliarios, como la comida a domicilio, ayuda a domicilio y teleasistencia, también ayudan muchísimo como posibles redes de detección. Por ejemplo, en la ayuda a domicilio se atiende a un número importante de personas mayores que viven solas, a las que no se da solo soporte material sino también social.

Y en el pliego administrativo del contrato de teleasistencia que se ha firmado el año pasado, ofrecemos un programa de prevención de la soledad. Incluye una valoración multidimensional al inicio de este servicio de las áreas funcional, mental y social y en esta última se incluyen cuestiones como el seguimiento telefónico, reevaluaciones periódicas, intervención psicológica y un programa piloto, que se va a empezar en el barrio de Las Fuentes, donde existe un mayor número de personas usuarias de este servicio en riesgo de soledad. Según los resultados, por supuesto, ampliaremos a otros distritos.

Además, los Servicios municipales de Servicios Sociales también desarrollan programas comunitarios en muchos barrios, como pueden ser Delicias, Oliver, San José, Casablanca o el Arrabal.

Nuestro trabajo va encaminado, desde luego, a identificar esas situaciones de soledad. Es cierto lo que dice usted, que la información aportada por el padrón puede ser interesante, pero únicamente para reforzar las actuaciones en los distritos más afectados. Ya sabe todo el tema de la protección de datos. Y, como le decía, no solo hay que conocer la situación habitacional, ya que la realidad puede ser lo que le decía: que se esté viviendo en soledad y se sienta uno totalmente acompañado y, acompañado, uno se pueda sentir solo.

**Sra. Presidenta:** Tiene algo de tiempo, por si quiere utilizarlo.

**Sr. Martínez Pérez:** Sí. Nada, muy brevemente. Sí que comparto con usted lo que dice de que no se puede establecer esa relación entre vivir solo y estar en situación de soledad, pero yo lo planteaba más como un posible recurso o conocimiento que puedan tener esas personas, que muchas veces no acceden a esos programas como el que citaba usted de la farmacia o las ayudas a domicilio. Que no lo necesitan, porque pueden ser personas que, siendo más o menos autónomas en su vida, sí que puedan experimentar o sentir esa soledad y quizá por eso mismo de que son autónomas y de que tienen pues una vida más o menos

plena, no sean identificados o no puedan acceder a recursos para no sentir esa soledad, que luego se ven en esa situación en nuestra ciudad.

Era simplemente eso, el saber si esa herramienta habían valorado la posibilidad de utilizarla. Pero, bueno, ya me ha quedado claro con su respuesta. Muchas gracias.

**Sra. Presidenta:** Siguiente pregunta.

**25. [ZEC] ¿A qué se atribuye el descenso del uso del Servicio de Comida a Domicilio? [Cod. 7.056]**

**Sra. Presidenta:** Señor Domínguez, tiene la palabra.

**Sr. Domínguez Sanz:** Sí, muchas gracias. La doy por formulada.

**Sra. Presidenta:** Señora Espinosa, su turno.

**Sra. Espinosa Gabasa:** Pues muy bien. Como sabe, en 2020 hubo un aumento grandísimo de este servicio que se vio impulsado por el efecto de la pandemia. Fue una actuación urgente y, además, sin precedentes. Se puso incluso en marcha antes de llegar al confinamiento y llegó a 2.462 hogares. Es cierto que al año siguiente se redujo a la cifra que venía siendo habitual, a 646 usuarios que ya por iniciativa particular, cuando terminó la pandemia, bueno, hubo usuarios que decidieron darse de baja. Este año, en 2023, hemos terminado con 652 usuarios.

Es cierto también que el aumento de números de comedores en los centros de mayores y la cercanía de estos a los domicilios de las personas mayores influye. Hemos de recordar la reciente apertura de los comedores de Torrero y de Universidad, a los que en breve se sumarán Las Fuentes, el Casco Histórico y también la ampliación del número de plazas en La Jota, en el Laín Entralgo y en la Almozara.

Porque el servicio de comida a domicilio está destinado a un perfil de población con poca autonomía o con dificultades de movilidad, personas con deterioro cognitivo o ciertas limitaciones físicas, pero desde los Centros de Servicios Sociales se prioriza y se recomienda que las personas mayores que puedan acudan a comer a la red de centros de convivencia, de manera que, además, se pueda socializar, evitando en lo posible, bueno, estos temas de los que hablamos de soledad. Si se puede ir a un centro de mayores, es preferible, ¿no?, el poder ir a un centro de mayores que no quedarse en casa esperando a que te lleven la comida.

También es importante recordar que el año pasado pasamos de convenio a concierto y en la actualidad se están adecuando todos los cambios que esto supone. Se están retrasando un poco las altas en el servicio para acomodarlas a los nuevos precios y a novedades que va a haber, como, por ejemplo, que va a haber más diversidad de menú y la posibilidad de tener menú completo o solo medio menú. Se han modificado, además, los precios, abaratándose el precio del menú. Esto traerá, sin duda, consigo el aumento de número de usuarios.

Y también se ha modificado el sistema de acceso de los usuarios, que ya no va a depender únicamente de los ingresos económicos, como hasta ahora, sino también del estado sociosanitario. Desde los Centros de Servicios Sociales se está haciendo un esfuerzo muy grande para poder rebaremar a los usuarios que están en lista de espera y en el Servicio de Servicios Sociales Comunitarios también se está haciendo un gran esfuerzo para calcular la capacidad económica de los más de 600 usuarios en alta y poder valorar su precio actual, que, como he dicho, va a abaratare.

Por lo tanto, seguro que muchos de estos usuarios que ya utilizan este servicio de comida a domicilio, además, van a pasar a pagar menos.

**Sra. Presidenta:** Señor Domínguez, tiene la palabra.

**Sr. Domínguez Sanz:** Sí. Muchas gracias. La verdad es que a nosotros nos sorprendió cuando vimos la noticia en el periódico que hablaba de las cifras de disminución del servicio de comida a domicilio. Es cierto que 2020 fue un año atípico, pero las cifras de 2019 eran bastante más altas que las actuales. Es decir, en 2019 había 833 familias en alta, con lo cual, si tomamos la referencia de ese año, habría 230 hogares menos —que no personas, que son más— en el servicio.

Y sin ninguna acritud, es cierto que posiblemente tenga que ver la apertura de nuevos comedores, que tenga que ver en este sentido, pero, realmente, las nuevas plazas en comedores creo que rondan las 80 hasta que se abran los que están previstos y esto no absorbería las 233 familias de menos que hay en el servicio.

¿Y sabe qué pasa? Que, como me sorprendió tanto la noticia, hice una consulta rápida, un sondeo rápido sin ninguna validez estadística y sin querer elevar esto a categoría, ¿eh? . Hice un sondeo por compañeros de los Centros de Servicios Sociales, a ver qué percepción tenían, qué estaba pasando, si es que estaba modificándose la realidad en algún sentido y tal, y lo que nos transmitían era que sí que había una cierta sensación de empeoramiento del servicio, ¿vale? Se hablaba de que el servicio parece ser que había empeorado en cuanto a la calidad y, sobre todo, transmitían, además, que para las personas jóvenes... El servicio saben que no solamente va destinado a personas mayores, sino también a jóvenes con discapacidad o con problemas de salud mental, que en algunas ocasiones pueden acceder a esto, o a personas, bueno, con dependencias con edad más joven. Pues en estas personas, además, el tipo de dieta que se les daba era insuficiente e hipocalórica, es decir, que estaba muy pensada para las personas mayores y que entonces a la gente les parecía insuficiente y que no llegaba. No sé, sinceramente, hasta qué punto esto es así, simplemente planteo lo que se transmite, que no fue una cosa que me dijera solamente una persona, sino que hubo bastantes que me comentaron en el mismo sentido.

Y más allá del debate político y que nos podamos... —veo que cabecea la señora Orós— más allá del debate político, yo creo que tendríamos que estar abiertos a analizar otros factores y que igual sería un buen momento para realizar una valoración de la calidad del servicio. No sé si existe, pero que sería un buen momento a lo mejor para valorar si esto es cierto o no. Simplemente lo dejo como apunte.

Ya digo que no quiero elevarlo a categoría, no quiero hacer ninguna guerra de esto, pero sí que me ha sorprendido una noticia, me parece un número significativo de familias y sería interesante, desde mi punto de vista, el analizar si hay algo más allá de todo esto. Nada más.

**Sra. Espinosa Gabasa:** Bueno, pues, efectivamente, el aumento de los comedores es uno de los temas que puede redundar en que haya menos usuarios. Pero he de decirle que el sistema del comedor se ha mejorado muchísimo, se ha aumentado en 102 días al año. Abrimos por primera vez los fines de semana, también en el mes de agosto. El número de plazas se ha ampliado en tres centros de 48 a 60 más los nuevos comedores.

Y no sé si le habrán informado del cambio de modelo. Es cierto que antes se hacía con línea caliente y ahora se ha cambiado, en todos los centros está pasado ya al modelo de línea fría con gran satisfacción por parte de los usuarios, como me transmiten a mí. Fuimos, además, la Consejera y yo y de lo único que se quejaban era del pan, que el pan iba en plástico y era gomoso. Pues hasta eso se ha solucionado.

Yo las últimas noticias que tengo es que el servicio ha mejorado con ese cambio a línea fría que hemos hecho con la instalación de hornos y se ha hecho en los últimos meses. Entonces, me llega que están mucho más satisfechos con la calidad de la comida.

**Sr. Domínguez Sanz:** Un segundo solo. Entiendo que se refiere a los comedores, no a la comida a domicilio.

**Sra. Espinosa Gabasa:** Sí, sí, me refiero a los comedores de los centros de mayores.

**Sr. Domínguez Sanz:** No sé si lo he expresado bien. A lo que me refería en la pregunta era a la falta de calidad en la comida a domicilio, simplemente.

**Sra. Espinosa Gabsa:** Ah, no, pues yo le he estado contestando... Ya me perdonará, pero yo en la comida a domicilio no he recibido queja ninguna.

Se retoma el orden en el tratamiento de los puntos.

**20. [PSOE] Para que la señora Consejera informe de los procedimientos de control de la calidad en la atención de los servicios de Ayuda a Domicilio. [Cod. 7.051]**

**Sra. Presidenta:** Señor Galán, tiene la palabra.

**Sr. Galán Calvo:** Bueno, un previo. La percha la utilizamos para luego incorporar, en la medida de lo posible, las competencias que tengan que ver con otras administraciones que no se interpelan aquí. Lo digo porque usted también acostumbra a, cuando no está a gusto con respecto a algunas determinadas intervenciones, alegar que la culpa la tenía el Gobierno de Sánchez o la tenía el Gobierno de Lambán, y no se acuerda de las bonanzas, que seguramente algunas de ellas también le habrán dado unos grandes titulares.

Mire, nosotros, con esta interpelación, lo que estamos intentando también es evidenciar una preocupación importante en relación con el servicio de ayuda a domicilio.

Es conocedora, seguramente por la prensa, de que ha habido una denuncia por parte de uno de los sindicatos, de la Unión General de Trabajadores, y que ha recibido una carta —que bien me enseña— en relación con una petición que le han hecho para ver cuál es la condición concreta de una de las empresas que es proveedora del servicio de ayuda a domicilio.

La preocupación de la calidad no tiene que ver tanto con estas cuestiones de control respecto a cómo está llevando a cabo una empresa de dudosa solvencia... Digo esto de dudosa solvencia y no lo pongo entre comillas, porque sabe que está pendiente una resolución judicial que dirá si esa solvencia era o no oportuna para poder ejecutar el servicio que estaba realizando. Nuestra preocupación va más relacionada con saber cómo se tienen, en definitiva, que controlar desde los Servicios municipales la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios que allí lo están prestando. Y teniendo en cuenta que no hay otro servicio más próximo de ciudadano con ciudadano, es decir, una persona, en este caso, seguramente, en la mayoría de las intervenciones son mujeres las que ayudan a otras personas, a otros dependientes, pues es para nosotros importante que las condiciones laborales sean especialmente equitativas entre todos los servicios.

Y, como bien ha señalado el sindicato UGT, la situación que tienen en estos momentos... Insisto, ya sabemos que es riesgo y ventura de las empresas que lo van a realizar, pero hay una, al menos yo entiendo, subsidiariedad en la administración pública para que eso se controle de alguna forma. Nosotros querríamos saber en qué medida se está controlando, y no solamente con una declaración jurada, que se están realizando todas las propuestas, las intervenciones, los acuerdos que se tomaron en el convenio de gestión con esta empresa y con otra.

Y, evidentemente, qué se puede hacer en tanto en cuanto que estamos en un tiempo de tránsito, ya que el servicio de ayuda a domicilio en breve deberá volver otra vez a ser concursado, qué se puede hacer para incorporar dentro de esas propuestas económicas que hagan las empresas licitadoras no solamente cuestiones economicistas, sino cuestiones que estén vinculadas al cuidado, a la atención, a la dignificación de las condiciones laborales de las personas que cuidan a las personas dependientes de nuestra ciudad.

En tanto en cuanto que, insisto, el valor de la calidad de la intervención es un valor que está vinculado, como no puede ser de otra manera, a la satisfacción de la carga laboral, a la satisfacción de la propuesta que tenga que hacer profesional una persona que se dedica a la atención a personas dependientes y, por ende, también la forma de coordinar, de evidenciar, de trabajar, de establecer planes logísticos adecuados por parte de los técnicos que complementan, en este caso, la mayoría de ellas trabajadoras sociales, la atención domiciliaria con esa labor logística que se realiza.

Es una preocupación por parte de este Grupo Municipal, no, ya digo, por las condiciones, que si el Gobierno de la ciudad entiende que no es una buena prestadora de servicios, la reprobará o incluso planteará que no sea licitadora en futuros ejercicios, pero entendemos que, de una forma subsidiaria, ustedes, como Gobierno, tendrían que estar controlando estos aparentes desmanes que está en estos momentos denunciando un sindicato como la UGT.

**Sra. Presidenta:** Hombre, aparentes desmanes... Quiero decir, yo creo que, en ese sentido, confunde lo que le corresponde a este Ayuntamiento con lo que le corresponde a la empresa, con lo que es la legislación vigente y lo que son los pliegos de condiciones técnicas y administrativas del SAD, que son los que determinan cuáles son las características del pliego y los métodos de control.

Entiendo que la legislación en materia de contratación y laboral la conoce y, por tanto, me voy a centrar en lo que dicen los pliegos. Los pliegos, en el apartado referido a las obligaciones referidas al equipo profesional, van orientadas a garantizar los derechos y a dar pautas que redunden en la mejora de la calidad

del servicio de estas personas atendidas, que, por cierto, le digo que en este año, desde que estoy yo, no ha habido ninguna queja por parte de los usuarios. Por tanto, entiendo que, si no ha habido quejas, en principio, tienen un buen servicio. De todas maneras, luego le detallaré cómo hacemos ese control, porque usted, al final, se ha centrado más en una relación laboral entre sindicatos y empresa en la que nosotros solamente nos vamos a meter en la parte que nos corresponde y es tener en cuenta que, con los nuevos pliegos, dependiendo de cómo sea el resultado, pudiera afectar a esos trabajadores.

Por lo demás, que yo sepa, la situación es de absoluta legalidad y, en ese sentido, UGT ha decidido denunciarlo. Bueno, vamos a ver hasta dónde llega o no llega esa denuncia. A nosotros, que recibimos hace dos semanas a los representantes sindicales de UGT, de Comisiones, etcétera, etcétera, lo que nos contaron era que, bueno, podría haber incidencias en el nuevo pliego dependiendo de si hay dos lotes, de si hay tres lotes y quién pueda ser. Eso lo tenemos en cuenta con respecto al futuro.

Pero, con respecto al presente, decirle lo siguiente: nosotros, en el pliego, hemos detallado la dotación de personal que tiene que haber, la sustitución, la presencia que tiene que haber, la subrogación en el caso de que se diera, la formación, la prevención de riesgos laborales, el equipamiento y materiales, la identificación y la remuneración. Todo eso consta en el pliego. Si quiere, después le detallo cada una de ellas.

¿Cómo lo hacemos? ¿Cómo se hace el control de calidad? En primer lugar, se realiza una supervisión a nivel general del servicio de ayuda a domicilio a través del Programa de Autonomía y Cuidados de Servicios Sociales Comunitarios con los coordinadores generales designados por cada una de las empresas, según lo definido en los pliegos y en las cláusulas técnicas y administrativas que rigen este contrato. La Jefatura de Sección se reúne una vez al mes con dichas coordinadoras.

La supervisión más cercana, bajamos un peldaño, también se realiza con una periodicidad mínima mensual y se hace con los coordinadores de las áreas y los Centros Municipales de Servicios Sociales de referencia.

Por tanto, todas las incidencias, todo el control, todas las situaciones se realizan por un primer bloque que sería un poco más general, que lo realiza el Jefe de la Sección con la coordinadora general de cada una de las empresas, y, por otro lado, si descendemos, lo hacen las coordinadoras de área con cada uno de los Centros Municipales de Servicios Sociales. Las comunicaciones, las posibles quejas o reclamaciones que puedan partir de la persona usuaria, dependiendo de lo que sea, se distribuyen con respecto a nuestros trabajadores y buscamos la solución que sea más adecuada.

Partiendo de esta base, de que hay una perfecta coordinación de los Servicios Sociales Comunitarios, en este caso de todo lo que tiene que ver con el SAD, con las tres empresas que, además, tienen una persona concreta, tanto a nivel de coordinación general como a nivel de coordinación con respecto a los Centros Municipales, las empresas ponen al servicio de los usuarios un teléfono gratuito. Las tres lo tienen para que cualquier usuario pueda contar lo que considere oportuno. También se puede hacer vía telemática y también se puede hacer mediante formulario por escrito. En el caso de que hubiera alguna especialmente complicada, en 24 horas este servicio las resuelve.

Y con respecto a lo que hablaba usted con la denuncia de UGT, en primer lugar, decirle que la empresa concesionaria organiza el servicio de acuerdo a lo establecido en los pliegos que ya le he contado y, en relación con los trabajadores y las trabajadoras, está sujeta a la legislación vigente. En ese sentido, las relaciones laborales en sentido estricto están recogidas en la legislación, donde están instituidos los mecanismos de negociación, de acuerdo o de denuncia, si no hay acuerdo. Nosotros hemos recibido, además, el acta de la reunión que tuvieron sindicatos y empresa. Como le digo, el asunto entre empresa y trabajadores no corresponde resolverlo a este Ayuntamiento, serán los juzgados, en todo caso, o mediación o los diferentes estamentos a los que decidan ir ambos.

En segundo lugar, sí que nos hemos preocupado y ocupado por que la calidad de la prestación del servicio en este caso no sufriera ningún problema con respecto a los usuarios y, por tanto, estamos muy pendientes a través de los mecanismos que le he contado.

Y, por otro lado, recibimos a los miembros de los diferentes sindicatos hace dos semanas, nos contaron su situación y, en lo que nosotros sí que tenemos posibilidad de estar encima, es que con respecto a los nuevos pliegos que estamos redactando ahora, tendremos en cuenta que el nuevo concurso y la unión de lotes podría hacer diferenciación entre los trabajadores. Pero, en ese sentido, y en lo que a nosotros nos toca, pues no podemos ir más allá de tener controlado o de tener en cuenta eso cuando hagamos el nuevo pliego y de esperar a que haya una resolución judicial, que yo no presupongo nada, yo siempre tengo la

presunción de inocencia y, cuando tengamos el resultado, pues veremos qué medidas hay o no hay que tomar. Para la réplica, señor Galán.

**Sr. Galán Calvo:** Ya le digo que estoy de acuerdo con usted en que el Ayuntamiento, en todo caso, es subsidiario, pero no en las relaciones laborales, es la empresa. Eso ya lo tengo claro. Lo único que le pongo en evidencia es que a un pliego de condiciones laborales y a un pliego de condiciones de ejecución del servicio de tres prestadoras de servicio, una de ellas está poniendo encima de la mesa bastantes dificultades que van orientadas, precisamente, a la gestión de sus activos más importantes, que son las empleadas en este servicio.

Me alegra escuchar que se está planteando en ese nuevo pliego de condiciones una, entiendo, innovación, entiendo que rigor en el control, entiendo que la incorporación de las nuevas necesidades que se evidencian en el servicio de ayuda a domicilio. Y le plantearía que, en todo caso, también aprovecháramos la oportunidad para poder implementar en el servicio de ayuda a domicilio otras necesidades tan concretas como la de la soledad y programas concretos que podrían ser ambiciosos y que podrían implementarse en el servicio de ayuda a domicilio. Pero eso ya llegará en el momento en el que seamos concededores del pliego de condiciones.

En definitiva, lo que nosotros estamos planteando no es que usted tenga una responsabilidad laboral sobre esos trabajadores, la tiene respecto a la calidad de la atención que se está prestando. Y si usted dice que ha estado detrás de ella para que esté garantizada, pues nos parece bien. Esperemos que no haya ningún otro tipo de afirmación en prensa en relación a que la prestación que está realizando esta empresa, es decir, está mucho más desmedida respecto a la imagen que nos ha proyectado de ella y de la satisfacción que tienen los trabajadores.

**Sra. Presidenta:** Ojo, señor Galán, hasta la fecha, que es lo que puedo decir, los usuarios están satisfechos. Que diga usted que puede que sea que a partir de ahora pueda haber algún tipo de queja porque hay mala gestión de la empresa o de los trabajadores de la empresa me parece un poco tendencioso.

Pero, bueno, mire, no hay un pliego de condiciones laborales, no existe un pliego de condiciones laborales. Hay un pliego de condiciones administrativas y técnicas. En este caso, aquí, es una historia de convenio. Aquí es una historia de convenio, es una historia de los profesionales, de las trabajadoras y de la empresa. Y, por tanto, nosotros, o bien a través de inspección, o a través de los juzgados, cuando se resuelva, bueno, teniendo la respuesta, haremos lo que tengamos que hacer. Pero hasta entonces, nosotros, vamos, nos regimos por la legislación laboral y por el pliego de condiciones técnicas y administrativas. No hay un pliego de condiciones laborales. Eso se rige por el convenio que tengan.

A nosotros lo único que nos dice el acta, y además firmada por todos los sindicatos, es que al Ayuntamiento lo que harán es informarles de lo que le he dicho antes, de la posibilidad de que, si en el nuevo pliego fueran dos lotes y hubiera que subrogar los trabajadores, podría haber algún tipo de diferenciación o de problema, porque la decisión que ha tomado la empresa con respecto a las horas, bueno, puede ser distinta.

A partir de ahí, señor Galán, yo le vuelvo a repetir: todos los meses hay reunión a nivel general y a nivel Centro Municipal-coordinador de zona. Si hay algún tipo de incidencia, se resuelve. Y, por tanto, nosotros nos hemos dado por enterados de la situación que hay. Nosotros esperamos a si hay denuncia o no, y, si hay denuncia, o bien inspección, o bien los juzgados, determinen. Y conforme a lo que determinen, nosotros acataremos y veremos en qué parte nos corresponde una u otra situación.

A partir de ahí, señor Galán, creo, de verdad, que, en este caso, nosotros estamos actuando con cautela, esperando a ver cómo se resuelve y, en ese sentido, nuestra toma de decisiones será con respecto al próximo pliego. Y en este, a la espera, como le decía, de lo que diga la inspección o lo que digan los juzgados, porque, vuelvo a repetir, es un problema de convenio y es un problema entre los trabajadores de la empresa y la empresa.

De momento, al servicio del SAD no le ha supuesto ninguna merma en la calidad de los servicios. Si la hubiera o hubiese, pues bueno, aquí habría que ver también los factores, ¿verdad?, que se pueden desarrollar en este momento.

Por lo tanto, ya le digo, control y supervisión la tenemos con las tres, con las tres. Y en este sentido, en el caso de la que usted nos nombra, es un tema laboral que tendrán que resolver inspección o los juzgados. Gracias.

### **Preguntas de respuesta oral (6 asuntos a tratar)**

**21. [VOX] ¿Se va a proceder, desde el área de Políticas Sociales, a la inspección de los pisos donde constan inscritas más de diez personas al objeto de su identificación, análisis y, en su caso, intervención de posibles riesgos de vulnerabilidad? [Cod. 7.044]**

**Sra. Presidenta:** Señor Martínez, tiene la palabra.

**Sr. Martínez Pérez:** Sí, pues nuevamente estamos ante una pregunta que considerábamos importante abordarla desde los datos que nos pueda ofrecer el padrón municipal. Y, en este sentido, y parece que no es ningún secreto, la noticia de que hay numerosos pisos en nuestra ciudad en los que se encuentran más de diez personas inscritas en un domicilio, llegando incluso hasta las 26 personas inscritas en un mismo piso.

Esto nos parece que se puede deber a dos cuestiones: una, que se trate de un fraude, porque, evidentemente, 26 personas en un piso de 75 metros cuadrados es bastante difícil que puedan vivir o, al menos, que puedan vivir en condiciones de habitabilidad respetuosas con los derechos más básicos; o, dos, que, efectivamente, esas personas que se encuentran ahí empadronadas ya no residen en nuestra ciudad y, por tanto, no han sido dadas de baja en el padrón.

En cualquier caso, si figuran inscritas y esa situación consta en el Ayuntamiento de Zaragoza, nos parece que sería muy interesante que desde el padrón municipal se facilitase al Área de Políticas Sociales esos pisos donde parece ser que vive toda esa gente y se pudiese hacer, como mínimo, una inspección, una intervención para ver, si es real esa situación, cómo se encuentran y, de no ser real esa situación, comunicar, bien al Área de Participación Ciudadana o directamente al padrón municipal, que no corresponde la realidad a lo que figura en el padrón y dar de baja a todas esas personas. Muchas gracias.

**Sra. Presidenta:** Pues previamente le quiero decir que, obviamente, el problema de los pisos patera o las camas calientes es un problema que, desgraciadamente, no solamente se produce en Zaragoza, sino que es un problema generalizado que no tiene soluciones fáciles y que lo que tenemos que buscar es la colaboración de diferentes Áreas de este Ayuntamiento —no solamente la de Políticas Sociales— y también de otras administraciones. En ese sentido, nuestra Área no tiene capacidad de inspección en el sentido que usted lo plantea. Nosotros lo que hacemos con carácter general e independientemente de que vivan dos o diez personas es la detección de situaciones de vulnerabilidad, que es nuestro trabajo.

En ese sentido, a través de los Centros Municipales de Servicios Sociales y de las entidades sociales, lo que hacemos es detectar esa vulnerabilidad y empezamos con la valoración de la misma, de los habitantes de la vivienda, una actuación prioritaria en el caso de que haya menores, se les informa y se les ayuda en la solicitud de recursos para el acceso a la vivienda social, se informa y se deriva a los recursos de formación ocupacional y social para posibilitar que en el medio plazo estas personas hacinadas puedan optar a recursos económicos y mejorar su alquiler y, además, tenemos alojamientos temporales de urgencia cuando estén en riesgo de exclusión social grave.

No es fácil solucionar el problema de los pisos patera y de las camas calientes. La dificultad... Primero, hay que probar la existencia de una relación económica entre los dueños de la vivienda, que, a veces, sin escrúpulos, tienen inquilinos que entran y salen sin contrato. Tiene que mediar, además, contrato. En el caso de que haya un subarriendo inconsentido, hay veces que ni siquiera el propietario sabe que está habiendo subarriendos para intentar pagar esa cama. Es decir, hay una serie de idiosincrasias muy distintas.

Yo sí que creo que estaría bien que el padrón municipal pudiera limpiar o pudiera actualizar, porque es verdad que en sitios... Yo tenía el dato de 170 viviendas que tienen entre 11 y 16 personas viviendo. Lo de los 26 no tenía constancia y yo creo que no será así el caso. Pero las actuaciones tienen que ser, como le decía, desde todas las administraciones y, dentro del Ayuntamiento, no solo el Área de Políticas Sociales.

¿Qué se está haciendo o qué actuaciones se están llevando a cabo? Campañas de inspección y control de viviendas sospechosas de sobrepasar la capacidad legal de ocupantes. Se pueden imponer sanciones económicas a los propietarios. Campañas de inspección del Gobierno de Aragón, ¿de acuerdo? Y, en ese sentido, además, el Gobierno de Aragón puede exigir la cédula de habitabilidad actualizada para los contratos de alquiler, que esté acreditado, además, que la vivienda cumple esas condiciones. Además de actuaciones en las zonas vulnerables, que es lo que puede hacer el Área de Política Social, campañas informativas, incrementar la oferta de vivienda social... Ya sabe usted que para este año 2024 tenemos más vivienda social y asequible. O reforzar, por ejemplo, el programa ALZA.

Es decir, yo creo que se trata de combinar medidas disciplinarias, medidas sociales y otras de carácter económico que lo que intenten es minimizar y poco a poco ir atajando el problema desde diferentes frentes y diferentes administraciones.

**22. [VOX] ¿Tiene la consejera algún plan de actuación para identificar a los mayores que viven solos en su domicilio y hacer algún tipo de seguimiento de su situación personal, y acompañamiento en trámites que pudieran necesitar? [Cod. 7.046]**

*(Punto ya tratado anticipadamente)*

**23. [VOX] ¿Ha establecido la consejera algún contacto con el Gobierno de Aragón para conocer en detalle la llegada de esos nuevos 24 menores no acompañados? ¿Cuántos se ubicarán en Zaragoza, en qué espacios y por cuánto tiempo? [Cod. 7.047]**

**Sra. Presidenta:** Señor Martínez, tiene la palabra.

**Sr. Martínez Pérez:** Sí. Pues miren, esta pregunta la pensaba dar por reproducida, pero, dado que el señor Galán ha traído una interpelación que interpelaba directamente a este Grupo y se quiere adelantar a una moción que incluso han presentado ya, si no me equivoco, para el próximo Pleno, sí que le daré un avance, que es lo que entiendo que usted buscaba.

Mire, lo primero, le voy a dar la razón, porque se pone usted técnico en una cuestión en la que sí, le voy a dar la razón: los menores no son ilegales, claro que no son ilegales. Pero ni los menores, ni los mayores, ni los delincuentes, ni ningún ser humano, por su condición de ser humano, es ilegal. Lo que puede hacer el ser humano, y los menores también, es instalarse en la ilegalidad o cometer una ilegalidad. Cometer una ilegalidad es estar fuera de la ley. Entonces, fíjese si habrá menores en situación de irregularidad o ilegalidad, o comúnmente denominados "menores ilegales", que su propio Gobierno, su propio Ministerio, la ley prevé un procedimiento para la repatriación de esos menores en determinados casos. ¿Por qué? Porque están fuera de la ley.

Y hablaba usted de unas declaraciones del Vicepresidente del Gobierno de Aragón, del señor Nolasco. Convendría que, en lugar de ver los resúmenes de prensa, leyese las declaraciones íntegras, porque el señor Nolasco hablaba precisamente de un dato que obtuvo el Gobierno de Aragón en referencia al Instituto de Medicina Legal de Aragón, donde se informaba de que la mayoría de esos menores, cuando se les realizaban las pruebas para determinar su edad, resulta que eran mayores de edad. Existen los datos y el Vicepresidente del Gobierno de Aragón, además, lo dijo en la entrevista.

Pero es que, además, yo eso se lo puedo decir porque lo he vivido personalmente. Como usted sabe, yo era abogado y, entre otras cuestiones, defendía a menores en esta situación. Y he visto cómo el médico forense, tras hacer una ortopantomografía y otra y otra, determinaba que ese menor que decía ser menor no lo era. Esto ocurre, esto ocurre y es una realidad. Si usted la niega, pues, evidentemente, yo no puedo decirle nada al respecto, pero es una realidad y es de lo que hablaba el señor Nolasco.

Mire, no vendan humo tampoco con los menas, no jueguen con los menores. Los menores que vienen a España, en su inmensa mayoría, y esto lo han dicho distintas entidades que usted conoce bien y que se encargan de proporcionar servicios a estos menores y ayudas a estos menores, proceden del Magreb, concretamente de Argelia y Marruecos. Entonces, no me diga que vienen de zonas de conflictos militares, no me diga que vienen de una situación extremadamente grave, porque son países que en el ranking de desarrollo se encuentran a mitad de tabla, no tan alejados de España. Entonces, por favor, no hagamos demagogia con los menores. Sería importante, si hablamos de sus derechos, también hablar de los derechos que tiene un menor a estar con su familia: Convención de Derechos del Niño, nuestra Ley de Protección Integral. Esos menores lo que tienen que hacer es estar con sus familias y España lo que tiene que procurar es que esos menores sean repatriados con sus familias, que es con quien tienen que estar. Y dicho esto, la pregunta la doy por reproducida.

**Sra. Presidenta:** Pues me va a permitir que le diga que la colaboración con el Gobierno de Aragón es intensa. La coordinación y el trabajo conjunto desde la lealtad interinstitucional y la responsabilidad son

óptimas. Y, en cualquier caso, la protección de los menores extranjeros no acompañados es competencia, como usted bien sabe, exclusiva del Gobierno de Aragón a través de las Subdirecciones Provinciales de Protección de Menores y Tutelas, dependientes del IASS. Es dicha administración quien determina la ubicación y la temporalidad de las actuaciones, así como los recursos necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de estos niños.

Es más, como bien sabe, porque, bueno, compartimos Gobierno en el Gobierno de Aragón, siempre que se pregunta por estos datos a nivel periodístico la respuesta es la misma: son menores especialmente vulnerables y, en ese sentido, no se suministran públicamente los datos sobre la ubicación, el número o la temporalidad. Esto, dicho por el Gobierno de Aragón.

Pero, en ese sentido, le digo que la coordinación, el trabajo conjunto en este tema y en cualquier otro con el Gobierno de Aragón es diaria, es habitual, pero, como le decía, desde la lealtad interinstitucional, en colaboración y en coordinación y, sobre todo, con la discreción o con la cautela que nos debe sostener en este sentido, porque estamos hablando de personas menores y el interés superior del menor está por encima de lo que pudiéramos o no contar en esta sala.

**24. [PSOE] ¿Cuál es su plan en relación con las cesiones de espacios a entidades sociales para la construcción de equipamientos residenciales destinados a la atención de personas dependientes? [Cod. 7.052]**

**Sra. Presidenta:** Señor Galán, tiene la palabra.

**Sr. Galán Calvo:** Ya ve, señora Orós, que, cuando el señor Martínez confronta conmigo, usted no le dice nada. Pero bueno, es una cuestión distinta.

Mire, nuestra pregunta estaba relacionada precisamente con la reciente cesión de espacios para la construcción de iniciativas sociales de carácter privado, en particular la cesión que se hizo para la ampliación de la Fundación Tau San Eugenio y otra también que se realizó recientemente a la Fundación Fundaz, Fundación Agustina Zaragoza. Yo lo que le planteo es que nos diga de qué manera va a plantear criterios que no sean más allá de la iniciativa social privada, porque es evidente que, y en datos de la Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales, la situación de la ratio de plazas para personas mayores dependientes y para personas mayores de 65 en Aragón es una de las mejores de España y, además, se encuentra equilibrada entre la iniciativa social y la iniciativa pública.

Esto entiendo que tiene que ver con proyectos a largo plazo que se realizaron por parte de otras administraciones. No venga a distorsionar con esas cesiones un plan que parece que estaba bien dibujado, por lo menos hasta ahora, en el equipamiento de plazas residenciales para personas mayores de 65 años. Y nos gustaría saber cómo esas propuestas, que son las actuales y entiendo que no vamos a parar, como Gobierno, en la cesión de esos activos de la ciudad para equipamiento social, puede tener algún tipo de lógica organizativa por parte del Ayuntamiento.

Teniendo en cuenta que también ha habido otras demandas históricas por parte de otros barrios, por parte de otros lugares, como, por ejemplo, el Actur con su demandada y constante referencia a la construcción de una residencia pública en un espacio que tiene afecciones de diferentes administraciones (el Ejército, Vivienda, incluso el propio Gobierno de Aragón) para la cesión en esos espacios de un crecimiento y dotación adecuada de plazas residenciales.

Y que no se utilicen esos equipamientos sociales para otra propuesta que también ha hecho el Gobierno de Aragón, transformándolas en otra necesidad concreta que se tiene, que la de las viviendas para colectivos concretos.

**Sra. Presidenta:** Con respecto al Actur, sabe que aún está muy pendiente de mucho desarrollo y, por tanto, entiendo que usted lo ha podido coger de rondón, pero en este caso no toca, fundamentalmente porque ni siquiera nos ha pedido nadie la cesión de ese suelo a nosotros para hacer nada. Es decir, en estos momentos, esa parte está aún muy en borrador.

A ver, planificar... ¿Planificar el qué? Es que vuelvo a no entender sus preguntas. ¿Qué planificaron ustedes? Más de 30 cesiones de suelo en los últimos años suyos. Es un derecho o es una posibilidad que

está regulada en el Decreto Legislativo 1/2014, de 8 de julio, del Gobierno de Aragón, por tanto, es perfectamente legal.

Pero bueno, si quiere que yo le cuente qué criterios tiene... Porque, claro, con sus preguntas... "¿Cuál es su plan en relación con las...?". No tengo ningún plan, lo que tengo es una serie de criterios objetivos. Además, ya le digo, ustedes tuvieron 30 cesiones en los últimos años de su Gobierno. Podía preguntarles a aquellos que estuvieron en aquel momento, porque seguramente serán los mismos criterios que tiene en la actualidad este Ayuntamiento a la hora de ceder suelo. Yo creo que, generalmente, esos son los criterios.

Mire, en primer lugar, la entidad tiene que hacer una petición acompañada de un proyecto, ¿de acuerdo? Una entidad pide, presenta un proyecto y, en ese momento, lo que hacemos nosotros es valorarlo. ¿Qué valoramos? La idoneidad del proyecto y el beneficio social que pueda aportar a la ciudad, la innovación de dicho proyecto o el impacto que el desarrollo de dicho proyecto va a suponer para la ciudad o para el barrio donde se ubique.

Entiendo que en el caso de Tau San Eugenio sabe lo importante que es para Torrero, sabe lo que hemos hecho con la cesión y, si no, luego le pasaré la palabra a mi coordinador para que le explique al detalle que es una pequeña parte de una parcela que, por cierto, aprobamos todos por unanimidad en su momento una revisión del Plan General para que fuera para uso social y, por tanto, entiendo que el PSOE estaba de acuerdo en aquel momento con todo esto. Por tanto, en ese sentido, yo creo que para Torrero en este caso es un gran proyecto, porque, además, es una población que va envejeciendo y, además, la Fundación Tau San Eugenio tiene hace mucho tiempo allí una residencia. Saben que la parte que tienen no la pueden modificar y por eso compraron el otro espacio. Lo que piden es una pequeña parte que ya estaba cedida en su momento a las monjitas. Es decir, si entra al detalle, verá que es bastante pequeño. La viabilidad del mismo, que sea un proyecto viable. Y que la entidad tenga solvencia.

Como usted decía al principio, en estos cinco años de Gobierno de la ciudad hemos cedido dos: una para Fundaz Paixena, que, como usted sabe, es un proyecto innovador en cuidados paliativos, un proyecto pionero sobre todo para menores en situación terminal y, el otro, al Tau San Eugenio, que, como usted sabe, es para una residencia de mayores en el barrio de Torrero, que, de verdad, creo que usted sabe el gran papel que hace esa entidad en el barrio de Torrero.

**25. [ZEC] ¿A qué se atribuye el descenso del uso del Servicio de Comida a Domicilio? [Cod. 7.056]**

*(Punto ya tratado anticipadamente)*

**26. [ZEC] ¿Qué actuaciones está llevando a cabo la Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas Prácticas, más allá de la atención de quejas y sugerencias? [Cod. 7.057]**

**Sra. Presidenta:** Señor Domínguez, tiene la palabra.

**Sr. Domínguez Sanz:** Sí. La doy por formulada. Gracias.

**Sra. Presidenta:** Hombre, ya, para empezar, "más allá de..." Más allá de la atención de quejas y sugerencias. Bueno, yo no estoy muy de acuerdo. Creo que la atención de quejas y sugerencias de los ciudadanos es muy importante, que no solamente tiene que ver, en este caso, con la recepción de las mismas, sino con la gestión, con los informes, con la derivación. Es decir, creo que es un trabajo importante esa atención al ciudadano.

La Oficina de Atención a la Ciudadanía y Buenas prácticas, como usted sabe, tiene atribuidas tres competencias fundamentales, que son: Esa atención ciudadana, que va más allá de lo que usted habla de quejas y sugerencias... Por cierto, desde que inició su andadura hasta ahora el incremento ha sido brutal, en el año 2018 hubo 162 quejas o sugerencias; en estos momentos, rondamos las 1000. Por tanto, creo que ha habido una aceptación y un ritmo de trabajo que va creciendo cada día. Además, la participación, como bien usted sabe, y la calidad, que son las tres áreas en las que trabajaría: atención a la ciudadanía, participación y calidad.

**Sr. Domínguez Sanz:** Sí, lo que queríamos es saber, ciertamente, más allá de, porque sabemos qué se está haciendo. O sea, no nos preocupaba el tema de la atención de quejas y sugerencias, que nos consta que se está haciendo.

Como usted sabrá, este proyecto y esta importancia que se le dio al tema de las quejas y sugerencias es un proyecto de Zaragoza en Común, que pensábamos que era una Oficina pionera en aquel momento y que tenía mucho sentido, pero que precisamente tenía que ir más allá de ser simplemente una oficina de quejas y sugerencias, sino que precisamente esas otras tres patas, porque son cuatro las patas que tiene según el documento marco, no tres... Hablaba de promoción de los derechos y deberes de la ciudadanía; ética, calidad y buenas prácticas; atención a la ciudadanía y participación.

Entonces, pensábamos y dábamos por supuesto que eso se está haciendo, las quejas y sugerencias, porque, además, así consta en las memorias de la Oficina de Planificación, pero en la memoria última que hemos visto de la Oficina de Planificación, que es la de 2022, no aparece más que una formación en atención telefónica para 16 profesionales en todo este tiempo, en el año 2022; sí, el impulso de la Comisión de Garantías de Calidad del Consejo Sectorial en el que participa; y nada más, no encontramos nada más.

Entonces, nos preocupaba, porque, si hacemos una comparativa con los seis meses que estuvo activa durante el Gobierno de Zaragoza en Común, en ese tiempo se hicieron muchas más cosas y desde esta perspectiva mucho más proactiva y más allá, sí, de la atención a las quejas y sugerencias de la ciudadanía.

Se trabajó en formación en derechos y deberes a los ciudadanos. Más de 140 profesionales pasaron por esa formación. Se hicieron jornadas de difusión de buenas prácticas; se hizo una campaña de difusión de la Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias de Servicios Sociales, se unificó todo el protocolo de atención, que hasta ese momento estaba totalmente disperso, de las quejas y sugerencias; se constituyó y se creó la Comisión de Calidad; se elaboró una encuesta de satisfacción de las personas usuarias; se trabajó en una encuesta de satisfacción de los profesionales, que es un elemento central para la calidad y la garantía de buenas prácticas, que se quedó en un cajón, que no llegó a salir; se realizó y se colaboró muy activamente en el Reglamento de Servicios Sociales, precisamente en la parte que tenía que ver con la Carta de Derechos y Deberes de las Personas Usuarias; se trabajó en la supervisión de los profesionales y los equipos; etcétera, etcétera.

Es decir, en seis meses se hicieron muchas cosas. Nos da la sensación de que esta oficina es una apuesta estratégica por el buen cuidado y el buen trabajo de los servicios sociales y nos preocupa un poco que, en este momento, nos parece que no se está sacando toda la potencialidad que tiene encima, toda la potencialidad que puede haber. Creemos que es un proyecto que está un poco abandonado, que se limita a cubrir esa parte de la atención y que habría que promocionar mucho más.

**Sra. Presidenta:** Claro, ustedes tenían 150 quejas. Con 150 quejas, ¿verdad?, pues... Mire, para mí es prioritario, prioritario, que nosotros atendamos a los ciudadanos, que recibamos sus quejas y sugerencias, porque es la mejor manera de saber en qué podemos mejorar, y que, a través de ahí, además, se pueda derivar a los diferentes Servicios y se pueda hacer informes y se puedan tomar decisiones políticas después. Con lo cual, para mí eso es fundamental. Y hemos pasado de 150 quejas o sugerencias a más de 1000.

Por tanto, la gestión... Yo entiendo que, en su caso, sea algo casi como una obsesión, no personal, que le sale un poco del corazón, pero, en este caso, sí que hemos trabajado en otras cosas. Hemos trabajado en participación ciudadana. La Comisión de Calidad funciona. El 15 de febrero tuvimos una reunión en la que, además, lo que se hizo fue comunicar los datos de la encuesta de satisfacción que se hizo con respecto a las personas usuarias del Albergue. Va a haber un nuevo Consejo Sectorial en el que vamos a plantear un nuevo encargo y, por tanto, se trabajará en ese sentido.

En el tema de calidad, tenemos una propuesta de formación que se hará en el último trimestre del año para los profesionales de los Servicios Sociales Comunitarios y Especializados. Y, además, estamos preparando unas jornadas de buenas prácticas en la intervención social que serán el 12 de abril.

Además de eso, la idea es revisar y adaptar junto a los Servicios el protocolo de recogida de quejas y sugerencias tras cuatro años de su puesta en marcha. Y el inicio del nuevo servicio de atención telefónica especializada. En ese sentido, no estamos con los brazos parados. Creo que estamos continuando con el trabajo que ustedes iniciaron en su momento.

Y vuelvo a repetir que esas tres áreas están en funcionamiento. Aparte de la parte filosófica de los derechos y tal, la parte más concreta es lo que yo le decía: la participación ciudadana, la atención a los ciudadanos y la calidad. En las tres áreas se está trabajando.

Pero le vuelvo a repetir: para nosotros es importante que la voz del ciudadano se escuche y, además, también del ciudadano individual, que esa es una buena manera de que el ciudadano no organizado pueda también tener su espacio para poder plantear mejoras, sugerencias o lo que considere.

Y, por tanto, creo que es muy importante. Creo que se está haciendo un muy buen trabajo por parte de la persona responsable y, en los demás temas, ya le he dicho, hay cursos de formación, hay una jornada de buenas prácticas y va a haber una revisión de los diferentes protocolos que pudieran afectar.

**Ruegos (1 asuntos a tratar)**

**27. Ruegos formulados por los grupos municipales (en su caso).**

No se producen.

**Sra. Presidenta:** Pues si no hay más asuntos que tratar, se levanta la sesión.

Y no habiendo más asuntos que tratar se da por finalizada la sesión siendo las once horas y ocho minutos del día de la fecha, levantando la presente Acta de orden y con el visto bueno de la Sra. Presidenta, en prueba de lo tratado y acordado.

**Vº. Bº.**

**LA PRESIDENTA**

(firmado electrónicamente)

**EL SECRETARIO,**

(firmado electrónicamente)

**Fdo.: Luis-Javier Subías González**

**Fdo.: M.<sup>a</sup> Ángeles Orós Lorente**